التجهيزات الفندقية

إعداد
الأستاذ الدكتور
محمد عطية محمد
أستاذ علوم وتكنولوجيا الأغذية بجامعة الإسكندرية
أستاذ منتدب بكلية السياحة والفنادق بجامعة الإسكندرية
أستاذ منتدب بالمعهد العالى للسياحة والفنادق (سقارة)
وكيل المعهد العالى للسياحة والفنادق والحاسب الآلى بالإسكندرية
ورئيس قسم الدراسات الفندقية (سابقا)

٢٠٠٤

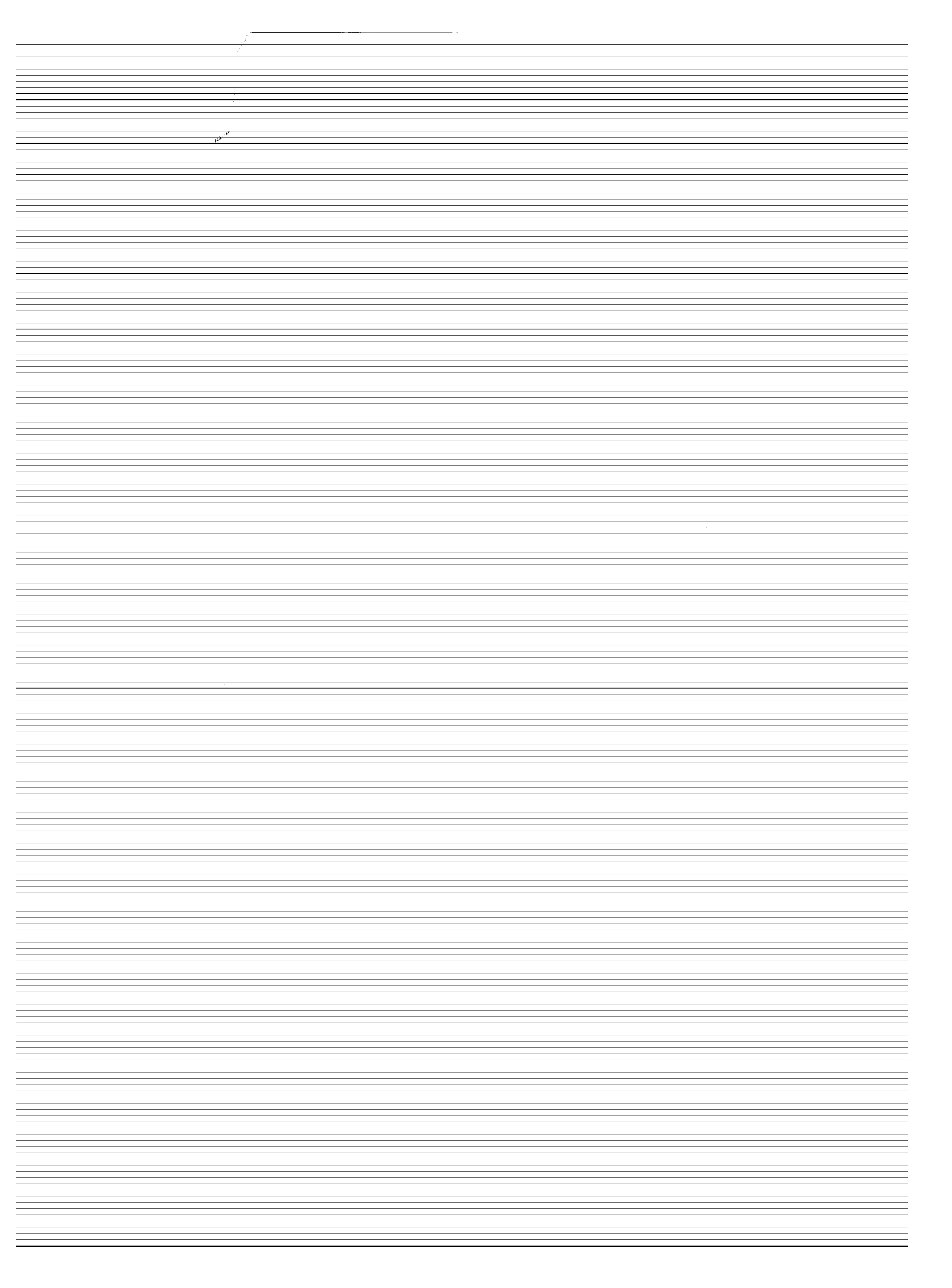
مكتبة بستان المعرفة

طباعة ونشر وتوزيع الكتب
كفر الدوار ــ الحدائق ☎: ٠٤٥/٢٢٢٤٢٢٨
الإسكندرية:٠١٢٣٥٣٤٨١٤

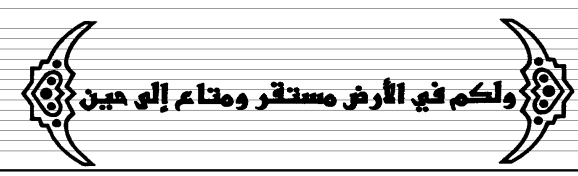
اسم الكتاب	التجهيزات الفندقية
اسم المؤلف	أ.د. محمد عطية محمد
رقم الإيداع	٥٤٤٢ / ٢٠٠٤
الترقيم الدولى	I.S.B.N. 977 - 6015 -88-3
الطبعة	الأولى
الناشر	مكتبة بستان المعرفة كفر الدوار ــ الحدائق ــ ٦٧ ش الحدائق بجوار نقابة التطبيقيين تليفون: ٠٤٥/٢٢٢٤٢٢٨ الإسكندرية ٠١٢٣٥٣٤٨١٤
الطباعة	مطبعة الأمل ــ العصافره ــ إسكندرية



التجهيزات الفندقية







صدق الله العظيم

البقرة (الآية ٣٦)



مقدمة

تشهد السنوات الحالية تطورات سريعة أثرت كثيراً على جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية للبلاد المختلفة ومن الصناعات التي تأثرت بهذه التطورات صناعة السياحة وصناعة الضيافة وحيث أن هذه الصناعات لها تأثير كبير على ميزان المدفوعات للدول المستقبلة للسائحين لذلك أولت هذه الدول رعاية واهتمام شديد من أجل النهوض بهذه الصناعات.

موضوع هذا الكتاب وهو التجهيزات الفندقية يعتبر من الأركان الهامة لصناعة السياحة والمتمثل في عنصر الإقامة للسائحين. ويلاحظ في الفترة الأخيرة أن تجهيزات الفنادق تواجه مشاكل كبيرة نتيجة لارتفاع مستوى المعيشة للكثير من الأفراد في الدول المستقبلة والمصدرة للسائحين وبالتالي أصبح على ملاك الفنادق سواء من القطاع الخاص أو شركات سلاسل الفنادق الكبرى أن يبذلوا أقصى جهد ممكن في تجهيز فنادقهم على درجة عالية من الفخامة بحيث يجد السائحين بها مميزات تتفوق على ما استطاعوا تجهيز منازلهم به وبالتالي سوف يشجعهم ذلك على إطالة مدة الإقامة بهذه الفنادق وبالتالي تحقيق أقصى ربح ممكن لملاك هذه الفنادق.

يتناول هذا الكتاب تجهيزات الأقسام المختلفة للفندق مثل غرف النزلاء والمكاتب الأمامية والمطاعم والكافتيريات المختلفة والمطابخ الملحقة بها وكذلك قسم الإشراف الداخلي والأماكن العامة بالفندق وقد عمدت إلى استخدام الرسوم التوضيحية والصور الواقعية من الفنادق العالمية كإحدى الأدوات الإيضاحية

شائعة الاستخدام في مجال التجهيزات وذلك لكي تسهل لطالب السياحة والفنادق أو العاملين في هذا المجال من أخذ رؤية للواقع الفعلي والعمل دائما على تطويره.

والله أسأل أن أكون قد وفقت في إخراج هذا الكتاب في الصورة الملائمة، إنه نعم المولى ونعم المعين..

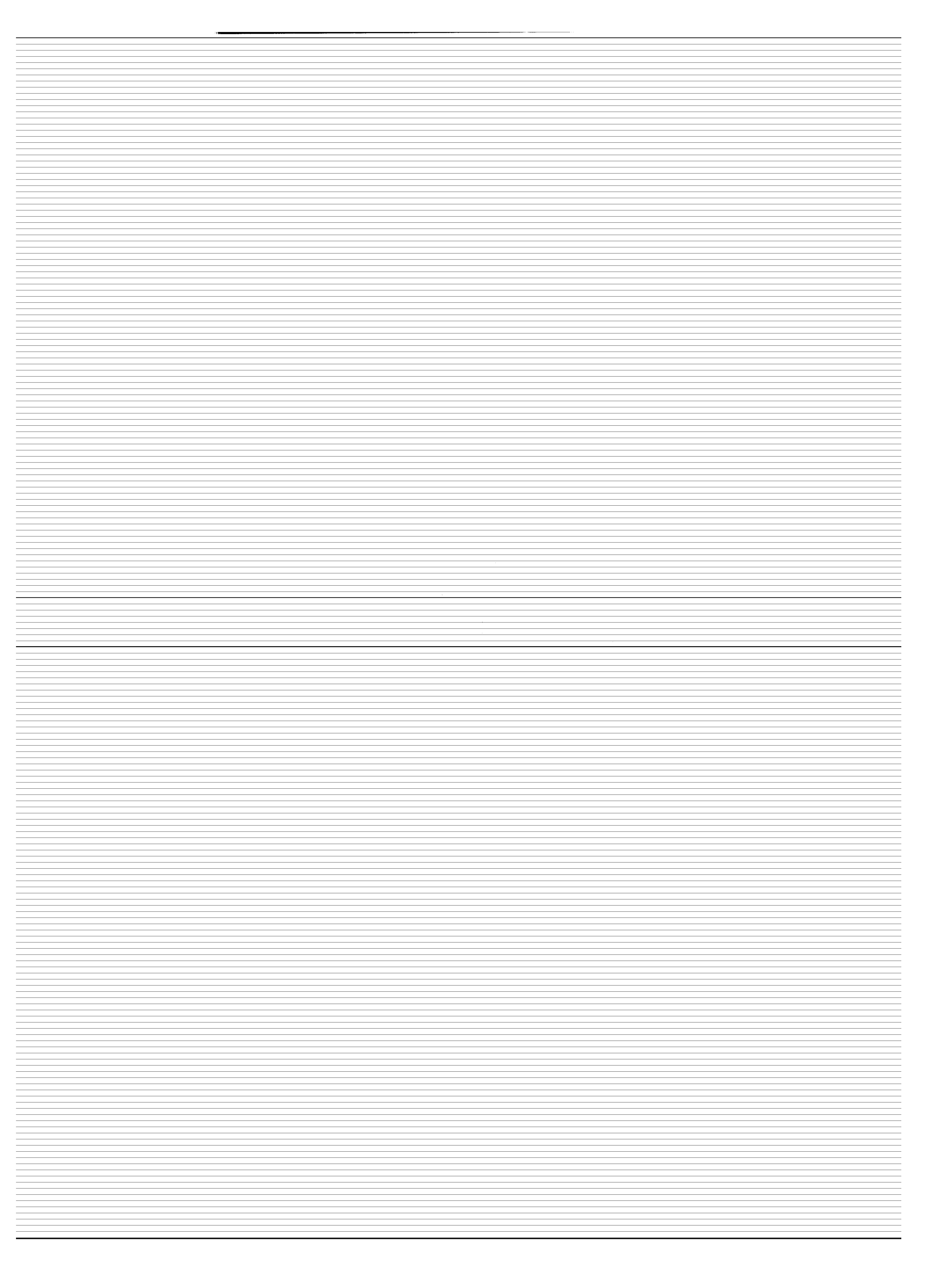
أ.د. محمد عطية محمد
الإسكندرية
مارس ٢٠٠٤

فهرس

الفصل الأول

الهيكل التنظيمي

للفندق



الفصل الأول
الهيكل التنظيمي للفندق

قبل التحدث عن التجهيزات الفندقية لابد لنا من جولة للترف على الفندق وهيكله التنظيمي حيث أن هذا المدخل الأساسي لمعرفة احتياجات كل قسم من أقسامه من التجهيزات اللازمة له.

الهيكل التنظيمي يعتبر من الأشياء الجوهرية لأنه بدون هيكل تنظيمي مناسب فلن يمكن أن تتحقق الإستراتيجية المختارة (المراد تطبيقها)، ولذلك لابد أن يوازن الهيكل التنظيمي بين احتياجات التخصص وتقسيم المهام واحتياجات التكامل لربط الأقسام المتخصصة فالفندق شأنه شأن أي منشأة أعمال من المستحيل لفرد واحد أن يراقب جميع العمليات. لذا فإن من أهم المسئوليات الأولية للمدير العام للفندق أن يجمع حوله فريقاً للمعاونة في إدارة الفندق. يعرف الهيكل التنظيمي بأنه عملية تقسيم المهام بغرض تحقيق الوضوح في الاختصاصات والكفاءة ثم التنسيق بين الأقسام المتداخلة لتحقيق الفاعلية التنظيمية.

يلاحظ بناء على ما سبق أن الهيكل التنظيمي ليس له شكل ثابت في جميع الفنادق بل يختلف من فندق إلى أخر حسب ظروف كل فندق والأنشطة المميزة التي يقوم بها فمثلاً يختلف الهيكل التنظيمي لفندق علاجي عن الهيكل التنظيمي لفندق يوجد في مطار (فنادق المطارات). كما أنه لا يمكن أن يتم نقل (نسخ) هيكل تنظيمي من أحد الفنادق لتطبيقه مباشرة في فندق أخر نظراً لأن الهيكل التنظيمي للفنادق يتأثر ببعض العوامل التي تؤثر على شكله ومن هذه العوامل ما يلي:-

١- موقع الفندق (بالمطار – وسط المدينة – جبلي....).

٢- الطابع العام للفندق.

٣- حجم الفندق وطاقته الاستيعابية (عدد الغرف به).

٤- نوع الفندق وتصنيفه (علاجي – رياضي – موسمي – عائم.....).

٥- درجة ومستوى الفندق (خمس نجوم – أربع نجوم.....).

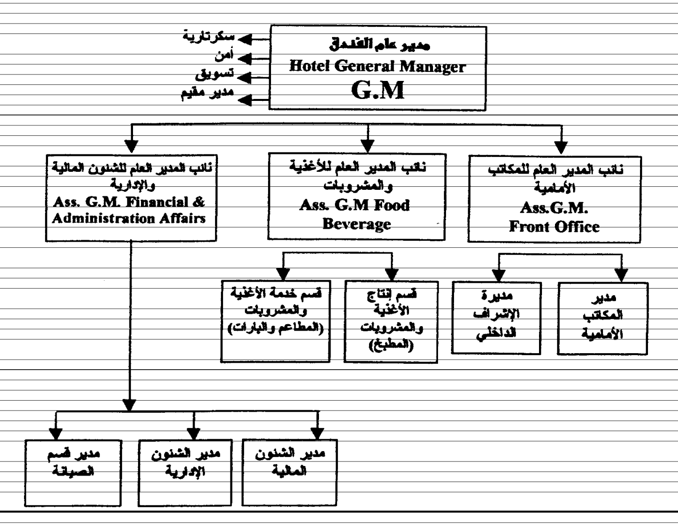
٦- نوع التجهيزات والآلات المستخدمة في الفندق (هل هي يدوية أم آلية ميكانيكية أو كهربائية أو بالكمبيوتر – الخ).

٧- مستوى أداء العمالة وكفاءتها وكفايتها.

٨- حجم التشغيل ومعدل الدوران بالنسبة لأشغال الغرف أو المطاعم والملاهي والبارات في الفندق.

٩- الفنادق المنافسة من حيث خدماتها ومستواها وأسعارها وإمكانياتها في خدمة النزلاء.

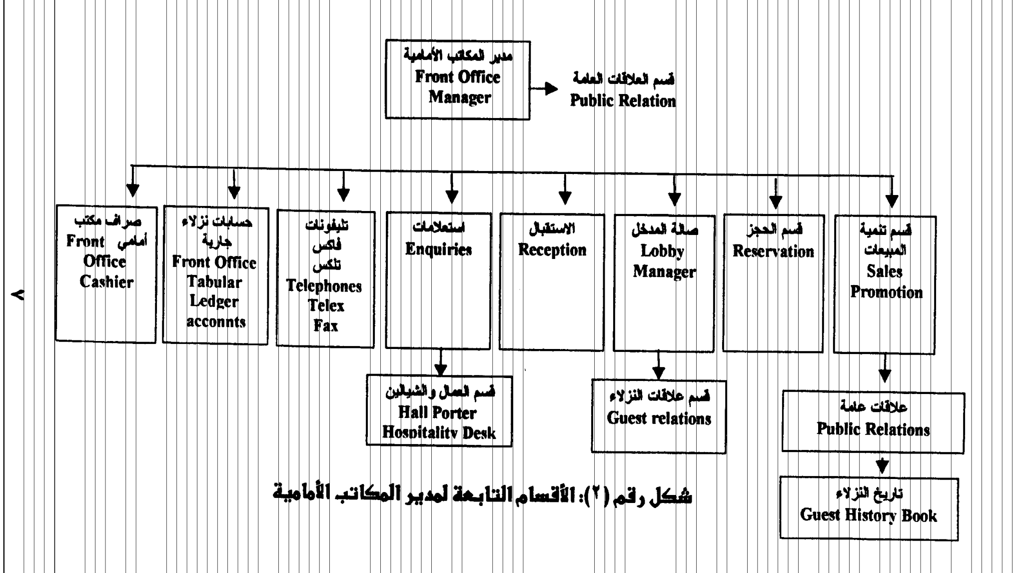
مما سبق نستنتج أن الهيكل التنظيمي يختلف من فندق لأخر وحتى داخل الفندق الواحد قد تتم إعادة تشكيل للهيكل التنظيمي كلما حدث تطور في أهداف وحجم العمل وكذلك قد يتغير الهيكل التنظيمي مع تغير أهداف العملاء أنفسهم فنجد على سبيل المثال كان الاهتمام في الماضي بإقامة الحفلات والمؤتمرات بالفنادق ليس على المستوى الذي يتم الآن ولذلك العديد من الفنادق اهتمت في هيكلها التنظيمي بإدخال قسم خاص بالحفلات والمؤتمرات. والشكل التالي يبين الهيكل التنظيمي لأحد الفنادق شكل رقم (١)



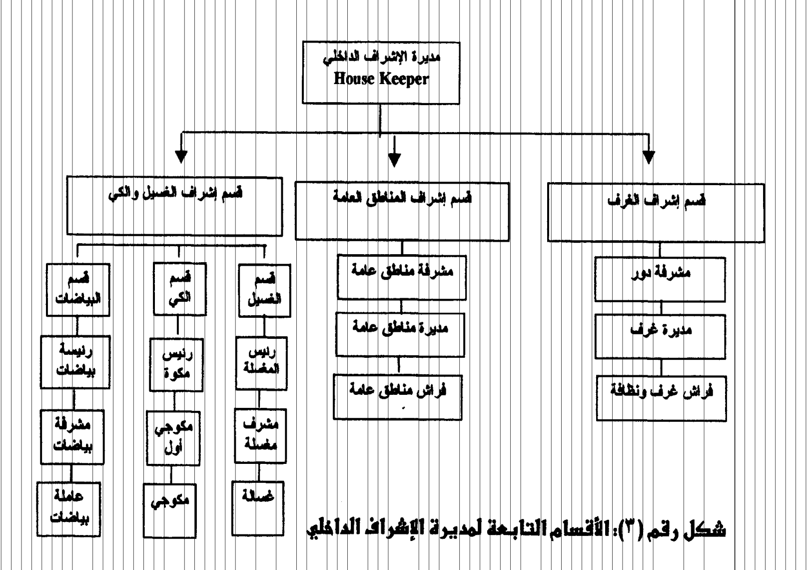
شكل رقم (١): الهيكل التنظيمي للفندق

كل قسم من الأقسام الموضحة بالهيكل التنظيمي يتبعه عدد من الأقسام أو الإدارات المختلفة والتي يختلف عدد العاملين بها تبعاً لحجم الفندق ومعدل الأشغال به والأشكال التالية رقم (٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨) توضح الأقسام

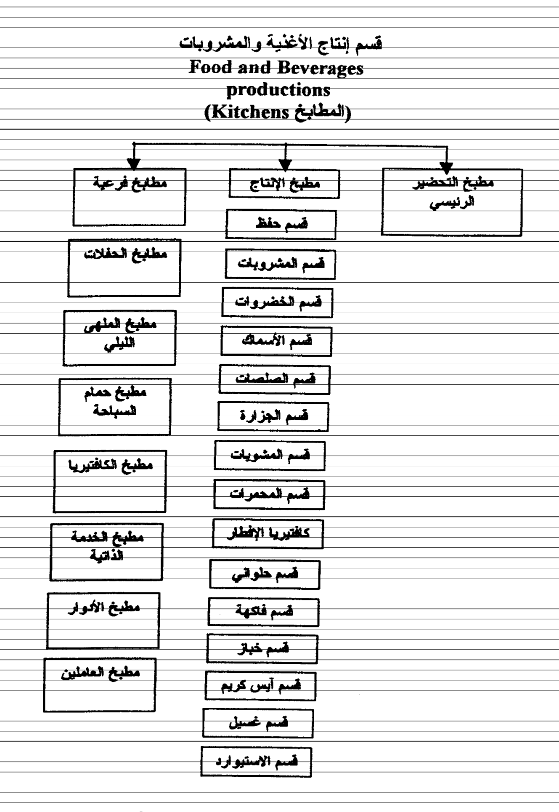
لكـل من المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي والأغذية والمشروبات والشئون المالية والإدارية والأقسام الهندسية وقسم الصيانة.



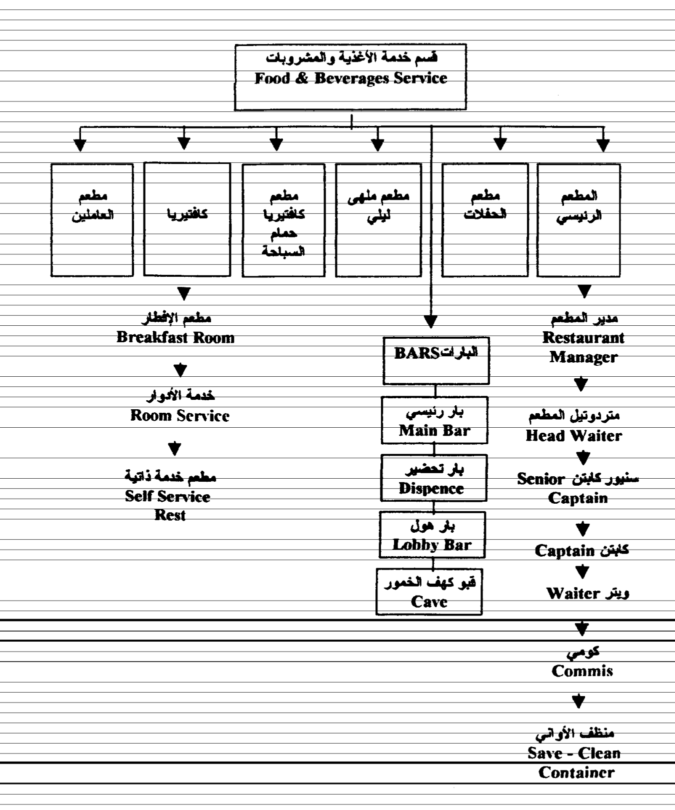
شكل رقم (٢): الأقسام التابعة لمدير المكاتب الأمامية



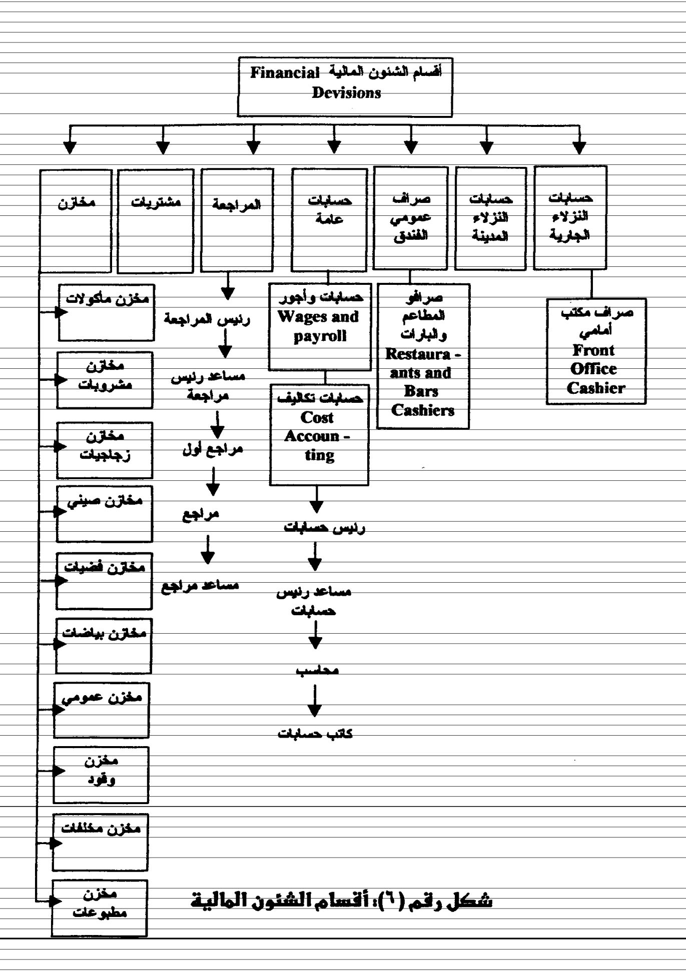
شكل رقم (٣): الأقسام التابعة لمديرة الإشراف الداخلي



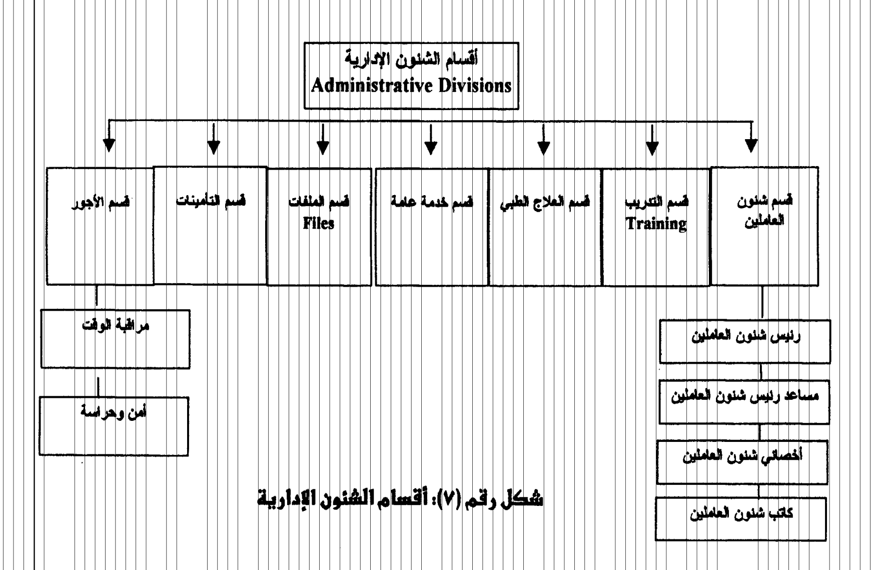
شكل رقم (٤): الأقسام التابعة لقسم إنتاج الأغذية والمشروبات



الشكل رقم (٥): الأقسام التابعة لقسم خدمة الأغذية والمشروبات



شكل رقم (٦): أقسام الشئون المالية



شكل رقم (٧): أقسام الشئون الإدارية

الأقسام الهندسية والصيانة
Engineering and Maintenance

سباكة
- صرف
- تغذية
- مياه باردة
- مياه ساخنة
- مياه مثلجة

نجارة
- استرجي
- حديقة

حدادة

دهانات ونقاشين

بناء وصيانة مباني ومدني

كهرباء وقوى
- مهندس رئيس صيانة
- مساعد رئيس صيانة
- أخصائي صيانة
- فني صيانة
- عامل صيانة
- صبي صيانة

ترزى ومنجد
- تلفزيون وفيديو
- كهرباء
- قوى وأفران
- ميكانيكا
- تبريد وثلاجات
- تكييف
- مغسلة
- غلايات
- غطاس حمام سباحة
- إذاعة واستريو
- مساعد

شكل رقم (٨): الأقسام الهندسية والصيانة

- يلاحظ من الهيكل التنظيمي للفندق أن هناك اربعة مجموعات مختلفة من العاملين تتمثل في :-

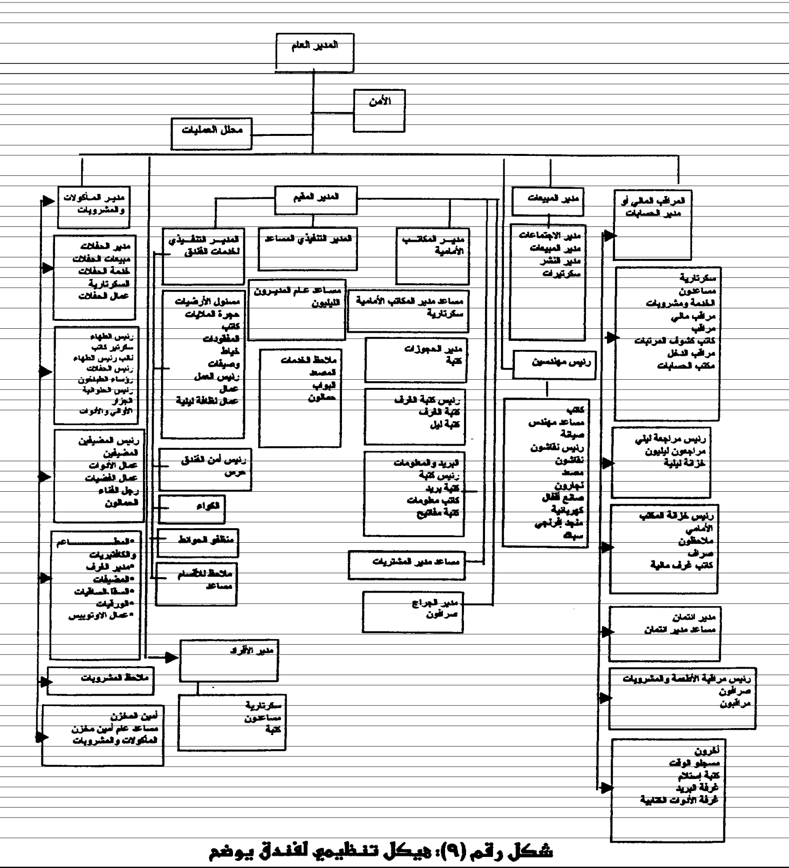
١- مجموعة صانعي القرار وتتمثل في المدير العام ومديرو الأقسام الرئيسية.

٢- مجموعة مديرو الأقسام الفرعية.

٣- مجموعة مساعدو رؤساء الإدارات.

٤- مجموعة عامة الموظفين وأفراد التشغيل والتسلسل القيادي.

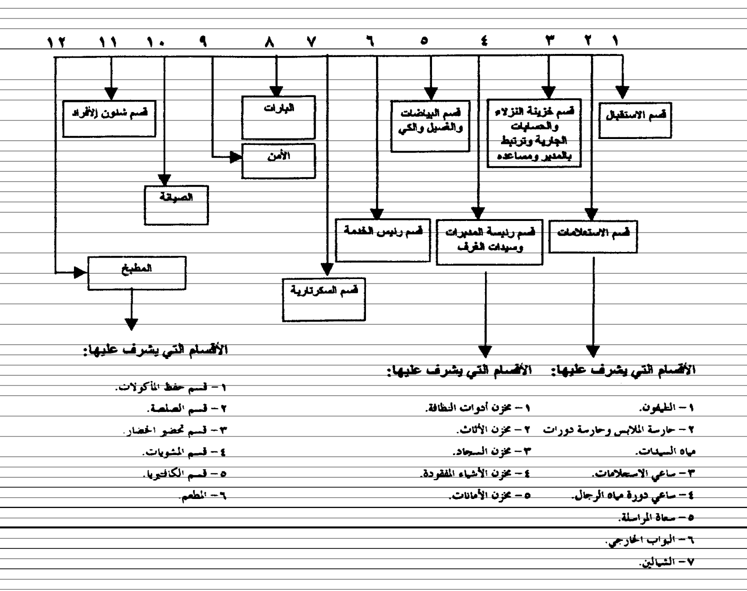
والهيكل التنظيمي التالي يوضح هذا التجمع السابق للعاملين وكذلك يوضح العلاقة المباشرة والغير مباشرة للمسئولية والرئيس المباشر لكل مجموعة أو قسم شكل رقم (٩).



شكل رقم (٩): هيكل تنظيمي لفندق يوضح

التسلسل القيادي والعلاقة المباشرة والغير مباشرة للمسئولية

الشكل رقم (١٠) يوضح الأقسام المختلفة المكونة للهيكل التنظيمي بأحد الفنادق ويظهـر منه الاختلافات في الوجود بين الأقسام والأقسام السابق الإشارة إليها في الهيكل التنظيمي لفندق كبير.



شكل رقم (١٠): الأقسام المختلفة بالهيكل التنظيمي لأحد الفنادق

تجهيزات الفنادق

تجهز الفنادق تبعاً لمستوى الفندق (عدد درجاته) والتي حددتها منظمة السياحة العالمية كما يلي:-

أولاً: فندق خمس نجوم

١- مبنى مستقل.

٢- عدد الغرف: فندق فخم به خمسين غرفة على الأقل في الفنادق القائمة بالفعل ومائة غرفة للفنادق الجديدة.

٣- تكييف هواء مركزي يوفر درجة الحرارة المناسبة مع وجود مفتاح لضبط الحرارة المطلوبة بواسطة النزيل في جميع الغرف.

٤- حمامات ودورات مياه: حمام كامل خاص في جميع الغرف (الحد الأدنى لطول المغطس ١,٦ متر).

٥- التليفونات: هاتف بخط خارجي في جميع الغرف.

- نظام هاتف داخلي في جميع الغرف والصالات العامة.
- تسهيلات تليفون للزائرين في الأماكن العامة.
- تليفون في الحمامات الخاصة الكاملة.

٦- مساحة الغرف: -

١٦ متر مربع للغرف المزدوجة.

١٤ متر مربع للغرف المفردة وذلك بدون المدخل والشرفة والبلاكار.

٧- غرف النوم: يتكون أثاث الغرف من سراير (١X ٢ متر على الأقل لشخص واحد ١ و ١,٤ × ٢ متر لشخصين)، مناضد صغيرة إلى جانب السراير، تسريحة يمكن استعمالها كمنضدة للكتابة، مرآة، حامل لوضع الحقائب، دواليب للملابس، كراسي، كرسي ذو ذراعين، منضدة للقهوة.

- توافر أدوات الكتابة من ورق وأقلام....الخ في الغرف.

- ثلاجة صغيرة في جميع الغرف.

- شرفة لكل غرفة.

- أجنحة خاصة متنوعة.

٨- نوافذ لها ستائر مزدوجة لتحجب الضوء والضوضاء.

٩- تتكون التركيبات الكهربائية من إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف والحوض وبجانب سرير كل نزيل، مصباح للقراءة بجوار كرسي ذو ذراعين وبجوار المنضدة المخصصة للقراءة.

١٠- مصاعد في حالة وجود أكثر من طابق، ويجب أن تكون هناك مصاعد مستقلة للنزلاء، وأخرى للعاملين والحقائب والخدمة.

١١- توافر إمكانية تقديم الإفطار في الغرف.

١٢- صالات وقاعات عامة تتفق وسعة الفندق ومفروشة بالسجاد.

١٣- يلزم تواجد خدمة غسيل وكي الملابس والتنظيف الجاف بالفندق.

١٤- العاملون: يجب أن يجيد الموظفون الرئيسيون (الإداريون، وموظفو الاستقبال ورؤساء خدمة الطعام والشراب ورئيسات خدمة الغرف) لغتين أجنبيتين.

- يجب على جميع العاملين الآخرين ممن لهم اتصال مباشر بالنزلاء والضيوف أن يكونوا على دراية كافية للتعامل معهم بلغة أجنبية (دون العربية) على الأقل.

- زي خاص للعاملين بالفندق.

١٥- صالة طعام ومطاعم متخصصة وصالات طعام خاصة.

١٦- تسهيلات ترك الحقائب (حفظ الأمتعة).

١٧- راديو وموسيقى داخلية في جميع الغرف.

١٨- تليفزيون في جميع الغرف.

١٩- خدمة الغرف٢٤ ساعة.

٢٠- مستوى عزل ممتاز للأصوات.

٢١– كافتيريا بها خدمة ٢٤ ساعة.

٢٢– خدمة استقبال: صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة.

٢٣– بار مستقل.

٢٤– مكان كاف لانتظار السيارات ويلزم تواجد جراج يتناسب مع حجم الفندق.

٢٥– مكان لبيع الكتب والمجلات ومعدات للتصوير.

٢٦– نظام لاستدعاء النزلاء أو نظام للمخاطبة العامة.

٢٧– حجرات طعام وحجرات لراحة العاملين.

٢٨– لابد أن يكون هناك جهاز للإنذار بالحريق، وعدد كاف من أجهزة الإطفاء موزعة على الأماكن العامة وأماكن الخدمة وسلالم للخروج اضطراريا كافية وبحيث لا تبعد أكثر من ٣٠ متر عن كل غرفة على الأقل.

٢٩– توافر الخدمات الطبية العاجلة.

٣٠– توافر خدمة وكالة سفر وخدمة سيارات أجرة وسيارات سياحية.

٣١– خدمة تلكس وتلغراف وخدمة بريدية واستبدال العملات الأجنبية.

٣٢– توافر المحال الآتي بيانها:

- محل حلاقة وصالون تجميل. (للرجال والسيدات)
- محل بيع الحاجيات التذكارية.

٣٣- توافر الأماكن التالية:

- ملهى ليلي.
- صالة رقص (دسكوتيك)

٣٤- صالات للحفلات والمؤتمرات.

٣٥- شرفة عامة أو حديقة سطح أو حديقة.

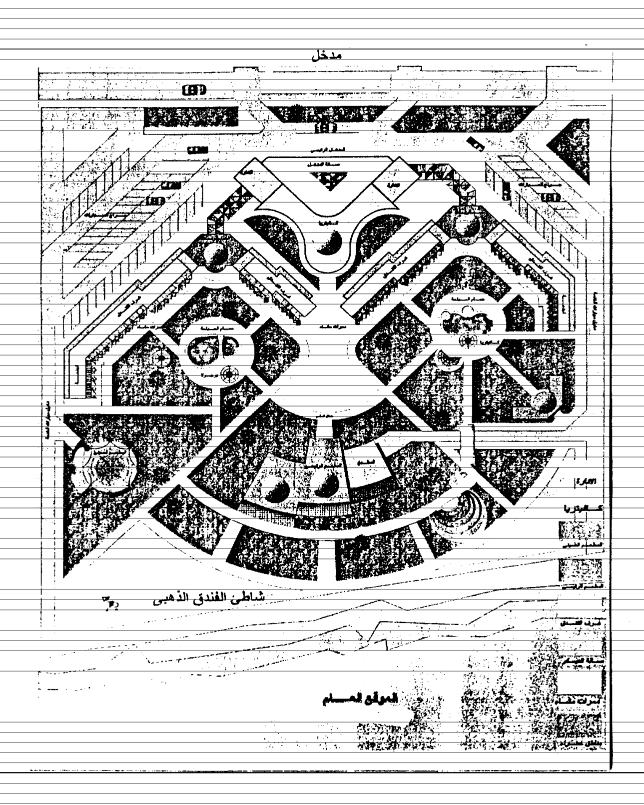
٣٦- حمام سباحة.

٣٧- توافر أحد الأماكن التالية على الأقل.

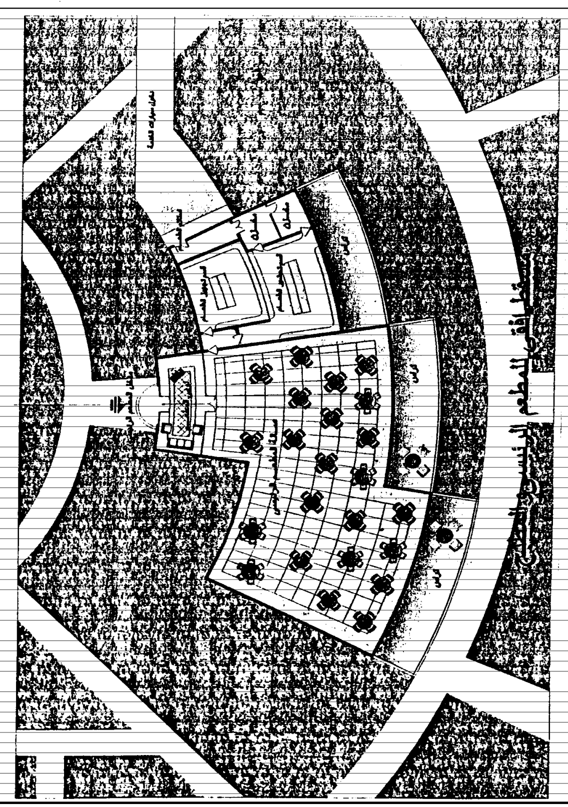
- حمام الساونا.
- صالة للألعاب الرياضية (جمنزيوم).
- مكان لمزاولة الرياضة.

٣٨- صناديق مستقلة بخزانة مصفحة لإيداع حاجيات النزلاء الثمينة (من المستحسن توافرها).

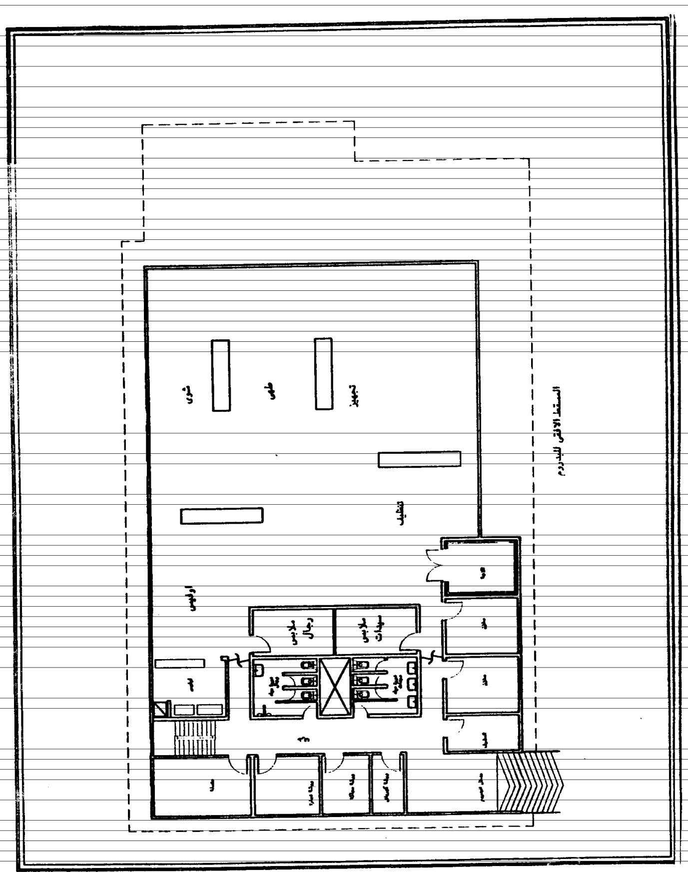
والأشـكال التالية رقم (١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥) توضح أجزاء مختلفة من الفندق.



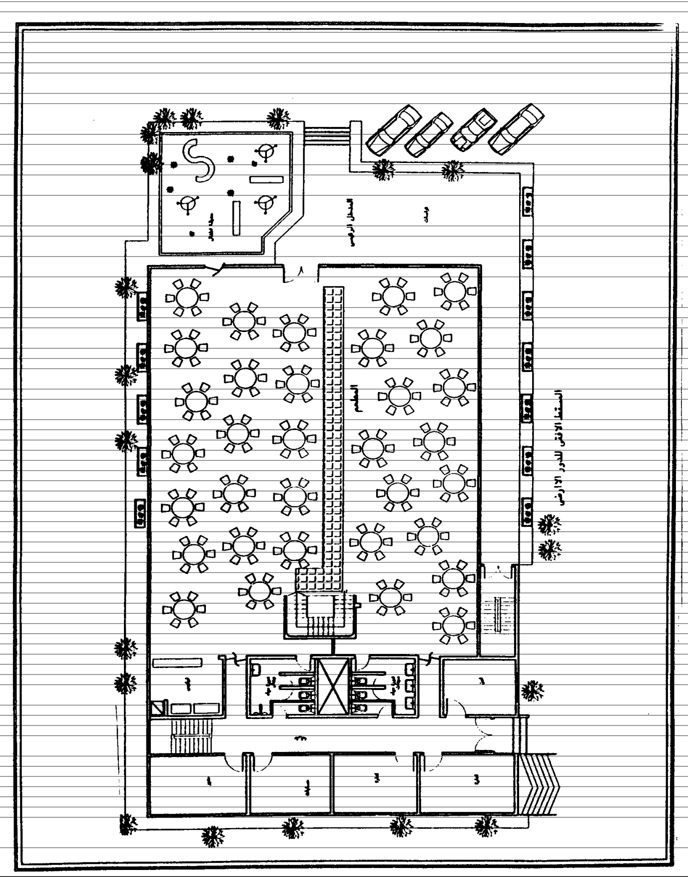
شكل رقم (١١): موقع عام لأحد الفنادق يظهر فيه المرافق العامة للفندق



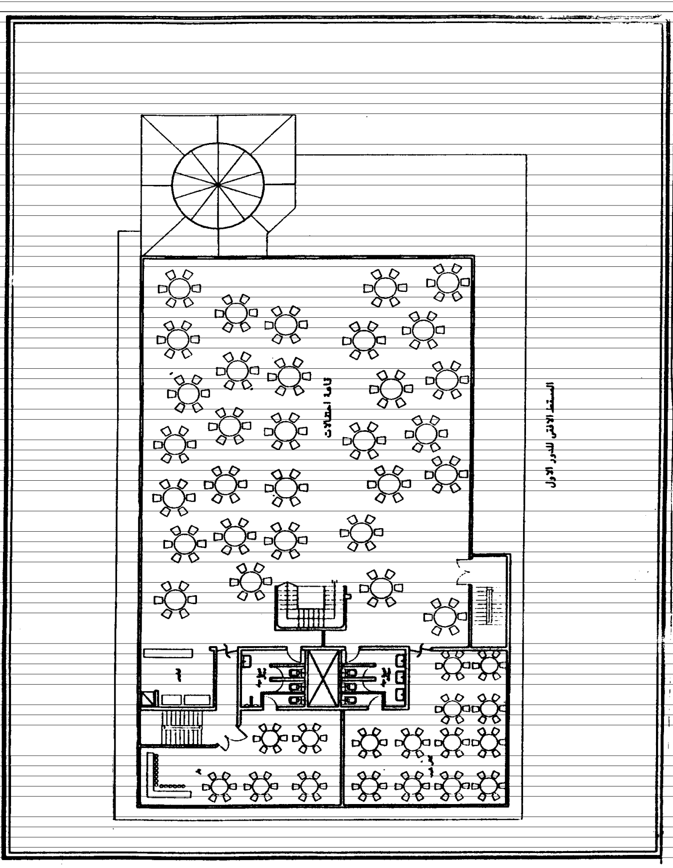
شكل رقم (١٢): تصميم يوضح مسقط رأس للمطعم وأقسام المطبخ بالفندق السابق



شكل رقم (١٣): تصميم لمسقط بدروم الفندق السابق يوضح المنب
وأقسامه المختلفة



شكل رقم (١٤): تصميم لمسقط الدور الأرضي للفندق السابق يوضح المطعم وملحقاته



شكل رقم (١٥): تصميم لقاعة الاحتفالات بالفندق السابق وملحق بهذه القاعة كوفي شوب وأوفيس ودورات مياه رجالي وحريمي

ثانياً: فندق أربعة نجوم

١- مبنى مستقل وموقع ممتاز.

٢- عدد الغرف: خمسة وعشرون كحد أدنى في الفنادق القائمة بالفعل، وخمسون كحد أدنى للفنادق الجديدة.

٣- تكييف هواء مركزي يوفر درجة الحرارة المناسبة في جميع الغرف والصالات العامة.

٤- الحمامات ودورات المياه: حمام خاص كامل في جميع الغرف (الحد الأدنى للمغطس ١,٦ متر مربع).

حجرات لحفظ المعاطف ودورات مياه للزائرين في الطوابق التي بها صالات عامة.

٥- التليفونات: تليفون في جميع الغرف للاتصال الداخلي مع إمكانية الاتصال الخارجي المباشر في جميع الغرف مع توافر تسهيلات هاتف للنزلاء في الأماكن العامة.

٦- مساحة الغرف دون (المدخل أو الشرفة)

١٤ متر مربع للغرفة المزدوجة.

١٢ متر مربع للغرفة المفردة.

وذلك دون المدخل والشرفة والبلاكار.

٧- غرف النوم: تتكون من سراير (١× ٢ متر على الاقل) – مناضد صغيرة بـ جانب السراير وتسريحة يمكن استعمالها منضدة للكتابة، مرآة، منضدة لوضع الحقائب، دواليب للملابس على هيئة بلاكار، كراسي نو نراعين، منضدة قهوة.

- الغرف مفروشة بالسجاد.
- توافر أدوات الكتابة من ورق وأقلام...الخ في الغرف.
- عدد كاف من الغرف متصلة ببعضها كما توجد بعض الأجنحة (غرف نوم + صالون + حمام خاص كامل).

٨- نوافذ لها ستائر سميكة مزدوجة (لتحجب الضوء والصوت).

٩- تتكون التركيبات الكهربائية من إنارة منفصلة للسقف، حوض الاغتسال، وبجوار كل سرير مصباح للقراءة بجوار الكرسي نو الذراعين أو منضدة الكتابة.

١٠- المصاعد : إذا كان هناك أكثر من طابق لابد أن يكون هناك مصاعد مستقلة للنزلاء وأخر للخدمة.

١١- المدخل: يلزم توافر بهو رئيسي ومدخل للعاملين والحقائب.

١٢- إمكانية توافر خدمة غسل الملابس والكي والتنظيف الجاف.

١٣- العاملون: يجب أن يجيد الموظفون الرئيسيون (الإداريون، موظفو الاستقبال، رؤساء قسم الأغذية والمشروبات، ورئيسات خدمة الغرف) لغة أجنبية واحدة على الأقل.

–جميع الموظفين الآخرين ممن لهم اتصال مباشر بالضيوف لابد وأن يكون لهم دراية كاملة للتعامل بلغة أجنبية (دون العربية) على الأقل.

– زي موحد للعاملين بالفندق.

١٤– صالة الطعام: يلزم وجود صالة طعام (في حدود ٣ متر مربع نصيب الغرفة الواحدة).

١٥– تسهيلات ترك الحقائب (حفظ المتاع).

١٦– راديو أو موسيقى داخلية في جميع الغرف.

١٧–صالة عامة مخصصة للتلفزيون وإمكانية الحصول على تلفزيون عند الطلب في الغرف. وكثير من الدول تنصب قوانينها على وجود تلفزيون في كل غرفة.

١٨– خدمة الغرف: يجب توافر خدمة الغرف ٢٤ ساعة يومياً.

١٩– توفير الراحة من الضوضاء: يجب توافر مستوى عزل جيد للأصوات لضمان العزل التام.

٢٠– مقهى أو صالة جلوس تتوافر فيها خدمة ٢٤ ساعة.

٢١– البار: يلزم توافر بار مستقل.

٢٢– مواقف السيارات: يجب وجود مكان متسع لوقوف السيارات.

٢٣- توافر مكان بيع الجرائد والكتب والمجلات.

٢٤- نظام لاستدعاء النزلاء أو نظام للمخاطبة العامة.

٢٥- حجرات لراحة للعاملين.

٢٦- الوقاية من الحريق لابد أن يكون هناك جهاز لإنذار من الحريق وعدد كاف من أجهزة الإطفاء الموزعة في أماكن الخدمة والأماكن العامة ويلزم توفر سلالم كافية – ولا تبعد أكثر من ٣٠ متر عن كل غرفة على الأكثر.

٢٧- خدمة الطعام والشراب في الغرف ابتداء من وقت الفطور حتى منتصف الليل.

٢٨- توافر الخدمة الطبية العاجلة.

٢٩- توافر خدمة وكالة سفر وخدمة سيارات أجرة.

٣٠- خدمة تلكس وتلغراف وخدمة بريدية واستبدال العملات الأجنبية.

٣١- توافر المحال الآتية بيانها :-

- محل حلاقة وصالون للتجميل للسيدات والرجال.
- محل بيع التذكارات السياحية.

٣٢- ملهى ليلي أو صالة للرقص.

٣٣- صالة للحفلات والمؤتمرات.

٣٤- شرفة عامة أو حديقة سطح أو حديقة.

٣٥- حمام سباحة- (من المستحسن توافره).

ثالثاً: فندق ثلاث نجوم:

١- مبنى منفصل أو جزء مستقل من مبنى (يكون له مدخله الخاص).

٢- عدد الغرف: خمسة عشرة غرفة كحد أدنى في الفنادق القائمة بالفعل وثلاثون غرفة للفنادق الجديدة.

٣- توافر التدفئة والتبريد في جميع الغرف والصالات لتوفير درجة الحرارة المناسبة والمريحة.

٤- حمامات ودورات مياه:

- ٧٥٪ من الغرف على الأقل يوجد بها حمام ومرحاض خاص.
- دورة مياه عامة لكل خمس غرف بدون حمام بحد أدنى اثنين بكل طابق واحد للسيدات وآخر للرجال.
- دورات مياه عامة للزائرين.

٥- تليفونات وجهاز توزيع للتليفونات الداخلية مع جهاز تليفون في جميع الغرف بالإضافة إلى أن ٥٠٪ من الغرف يمكنها الحصول على خط خارجي وإدارة الأرقام بمعرفة النزلاء.

- تسهيلات للزائرين في الصالات.

٦- مساحة الغرف

١٢ متر مربع للغرفة المزدوجة.

١٠ متر مربع للغرف المنفردة.

(ذلك بدون المدخل والحمام).

٧- تتكون مفروشات أثاث كل غرفة من:- سراير (الحد الأدنى للطول ١٩٠ سم) ومناضد صغيرة إلى جانب السراير، وتسريحة يمكن أن تستعمل كمنضدة للكتابة، مرآة، منضدة لوضع الحقائب، دولاب للملابس، كراسي وقطع صغيرة من السجاد بجوار كل سرير.

٨- المنافذ لها ستائر سميكة مزدوجة (لحجب الضوء والضوضاء).

٩- تتكون التركيبات الكهربائية من إنارة بمفاتيح منفصلة للسقف وحوض الاغتسال وبجوار كل سرير مصباح للقراءة.

١٠- مصعد إذا كان هناك أكثر من طابقين.

١١- توافر إمكانية خدمة الإفطار في الغرف.

١٢- بهو للمدخل وصالات عامة والممرات يجب أن تكون مؤسسة بأثاث جيد وبها سجاد أو أرضيات خاصة.

١٣- تجهيزات لغسيل وكي ملابس النزلاء والتنظيف الجاف.

١٤- العاملون: يجب أن يجيد الموظفون الرئيسيون (الإداريون وموظفو الاستقبال ورؤساء خدمة المطاعم ورئيسات خدمة الغرف) لغة أجنبية على الأقل.

١٥- يجب توافر زي خاص للعاملين بالفندق.

١٦- يجب توافر مطعم.

١٧- يجب توافر تسهيلات ترك الحقائب (حفظ المتاع) وتوافر خدمة بريدية.

١٨- موسيقى في الغرف والصالات.

١٩- تلفزيون في إحدى الصالات العامة وإمكانية الحصول على تلفزيون عند طلب النزيل ذلك.

٢٠- خدمة الغرف تمتد ٢٤ ساعة.

٢١- إمكانية جيدة لعزل الأصوات عن الغرف.

٢٢- خدمة الاستقبال: صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة.

٢٣- مقهى أو صالة جلوس.

٢٤- بار مستقل: يفضل توافره.

٢٥- مكان متسع لانتظار السيارات.

٢٦- توافر خدمة بيع الكتب والمجلات.

٢٧- نظام الاستدعاء للنزلاء.

٢٨- حجرات لراحة العاملين.

رابعاً: فندق نجمتان:

١- مبنى مستقل أو جزء من مبنى (القانون المصري يفضل وجود مدخل خاص إذا كان الفندق في جزء من مبنى).

٢- عدد الغرف-عشرة غرف كحد أدنى في الفنادق القائمة بالفعل وعشرون غرفة للفنادق الجديدة.

٣- دفاية أو مروحة للتهوية-في جميع الغرف وفقا لحالة الجو في كل دولة.

٤- حمامات ودورات مياه-٥٠٪ من الغرف بها حمام خاص به مغطس وحوض ودورة مياه).

- حوض للاغتسال بباقي الغرف.
- دورة مياه تامة كاملة لكل خمس غرف على الأقل.

- دورات مياه عامة لكل خمس غرف بدون حمام بحد أدنى اثنين بكل طابق واحد للسيدات وأخر للرجال.

٥- كابينة تليفون في الصالة أو بالقرب منها، موزع للهاتف (بدالة) وهاتف داخلي لجميع الغرف. (والقانون المصري يحدد أن تكون ٧٥٪ من الغرف على الأقل بها تليفون داخلي).

٦- مساحة الغرف.

١٢ متر مربع للغرفة المزدوجة.

وذلك بدون المدخل والحمام.

٩ متر مربع للغرف المفردة.

٧- تتكون محتويات الغرف من أثاث عبارة عن سراير (الحد الأدنى للطول ١٩٠ سم)، ومناضد صغيرة إلى جانب السراير، مرآة، كراسي، دولاب للملابس وقطع صغيرة من السجاد بجوار السراير.

٨- يكون بالنافذة شيش أو ستائر سميكة مزدوجة لحجب الضوء والضوضاء.

٩- تتكون التركيبات الكهربائية من إنارة بمفاتيح كهربائية منفصلة للسقف وأعلى الحوض وبجانب السرير لكل نزيل على حدى.

١٠- مصعد في حالة وجود أكثر من ثلاث طوابق.

١١- خدمة الإفطار في الغرف.

١٢- صالة عامة للجلوس تتسع لعدد يمثل ثلث عدد الأسرة الموجودة بالفندق على الأقل ويجب أن يتوافر بها راديو أو تلفزيون.

١٣- ترتيبات الغسيل وكي ملابس النزلاء.

١٤- موظفو خدمة الاستقبال يجيدون لغة أجنبية واحدة على الأقل.

١٥- مطعم.

١٦- تسهيلات ترك الحقائب (حفظ أمتعة النزلاء).

خامساً: فندق نجمة واحدة:

١- مبنى منفصل أو جزء من مبنى والقانون المصري يفضل وجود مدخل خاص إذا كان الفندق في جزء من المبني.

٢- عدد الغرف: عشر غرف كحد أدنى.

٣- دفاية أو مروحة للتهوية- في جميع الغرف وفقا لحالة الجو في كل دولة.

٤- حمامات ودورات مياه.

٢٥٪ من الغرف بها حمام ومرحاض.

حوض للاغتسال في باقي الغرف.

حمام كامل عام على الأقل لكل خمس غرف.

دورات مياه عامة لكل خمس غرف بحد أدنى اثنين بكل طابق، واحدة للسيدات وأخرى للرجال.

٥- كابينة تليفون في الصالة أو بالقرب منها بالإضافة لهاتف بكل طابق كحد أدنى. (القانون المصري ينص على تزويد ٢٥٪ من الغرف بتليفون داخلي).

٦- مساحة الغرف

١١ متر مربع للغرفة المزدوجة.

٨ متر مربع للغرفة المفردة.

وذلك بدون المدخل والحمام.

٧- الحد الأدنى للمفروشات بالغرف: سرير (الحد الأدنى للطول ١٩٠ سم) منضدة – كراسي – مرآة – دولاب للملابس ومنضدة صغيرة بجانب السرير.

٨- تتكون التركيبات الكهربائية من إنارة بمفاتيح كهربائية منفصلة للسقف وأعلى حوض الاغتسال وبجانب السرير لكل نزيل داخل الغرفة.

٩- مصعد في حالة وجود أربعة طوابق بالفندق.

١٠- خدمة الإفطار في الغرف وإذا لم تتوافر يلزم توافر صالة لتناول الإفطار.

١١- صالة عامة للجلوس بها راديو أو تلفزيون تتسع لاستيعاب ثلث العدد الكامل لنزلاء الفندق على الأقل.

١٢- ترتيبات لغسيل ملابس النزلاء وكيها.

١٣- موظفون للاستقبال ممن يجيدون لغة أجنبية واحدة على الأقل.

شروط عامة مشتركة لجميع الدرجات

١- توافر المهارات الفنية في العاملين وفق الاشتراطات والقواعد التي تضعها سلطات السياحة الوطنية.

٢- تأكيد المستويات اللائقة بالنسبة للتركيبات والتشطيبات الداخلية .

٣- يؤخذ في الاعتبار مستوى الخامات، سواء كان ذلك لمواد البناء وتشطيباتها أو في تصنيع الأثاث والمفروشات، ومختلف أعمال الزخرفة والتنسيق الداخلي وكذلك فيما يتعلق بالأدوات والمعدات الأخرى في المطبخ أو في صالات الطعام والقاعات الأخرى ونوعيات البياضات المختلفة للأسرة والموائد (مفارش وملاءات).

٤- كفاية التجهيزات والتركيبات وسعة ورحابة المساحات المتعلقة بالأماكن العامة والأماكن المتخصصة للعاملين (طعام – استبدال ملابس – راحة – مبيت – حمامات – دورات مياه..الخ) وذلك بالنسبة لكل درجة من الدرجات.

٥- توافر المياه الجارية الباردة والساخنة في جميع الغرف.

٦- توفير درجة حرارة مناسبة داخل الغرف.

٧- توفير خدمة إرسال الخطابات.

٨- توفير الأدوات اللازمة للإسعافات وأدوات لمكافحة النيران وتركيبات كهربائية مأمونة.

٩- خزانة لاستعمال النزلاء.

١٠- يجب أن يوضع شدة التيار الكهربائي على جميع الأكباس الكهربائية (المخارج الكهربائية) المخصصة للحلاقة.

١١- دورات مياه عامة للضيوف بالقرب من الصالات العامة.

١٢- دورات مياه وحمامات مستقلة للعاملين.

١٣- جرس للاستدعاء في جميع الغرف وكبس لاستعمال ماكينة الحلاقة بجوار حوض الاغتسال.

١٤- العاملون: توفير عدد من العاملين ذوي المستوى المناسب لأداء الخدمة لكل درجة.

١٥- شهادة صحية لجميع العاملين بالفنادق.

١٦- في حالة الفنادق التي توجد على الشواطئ مثل الإسكندرية حيث يكون الجو مشبع بالرطوبة الجوية والأملاح يجب مراعاة استخدام الأثاث المصنوع من الفايبر جلاس أو الخشب المرشوش بمادة البوليستر في تجهيز شرفات الغرف ويراعى عدم استخدام المفصلات والمسامير المصنوعة من الحديد حتى لا تتعرض للصدأ بسرعة.

١٧- في حالة الفنادق الموجودة في المناطق الجافة مثل أسوان يفضل استخدام الخيرزان في تأثيث الشرفات الخاصة بالغرف ويجب أن يكون هذا الخيرزان من النوع الجيد المدهون وتكون المسامير المستخدمة مغطاة بأربطة أو شرائط من الخيرزان أيضاً.

سلم الطوارئ

يجهز كل فندق بسلم يساعد على الخروج في حالة الطوارئ مثل نشوب حريق بالفندق وهذا السلم يوجد عند نهاية الممرات الخاصة بكل دور من أدوار الفندق

بحيث يسمح بالهروب السريع لتجنب الاختناقات الناجمة عن تصاعد الأدخنة السامة أثناء الحريق – وهذا السلم أما يتم تصنيعه من المعدن (الحديد) أو يكون من الخرسانة المسلحة وهناك أبواب في كل دور من أدوار الفندق تفتح بسهولة من الداخل وغالباً لا يتم صرف مبالغ كبيرة في تجميل هذه السلالم ولكن يكتفي فقط بوجود درابزين من مادة غير مكلفة وتكون هناك عادة إضاءة خافتة على هذا السلم توفيراً للنفقات لأنه يستخدم في حالة الطوارئ فقط.

تجهيز الفنادق العائمة

في هذه الفنادق يعتبر النقل هو السمة الرئيسية والمميزة للرحلة السياحة وذلك من خلال نوع وسيلة لنقل ذاتها فقد تكون هي الباعث على القيام بهذه الرحلة السياحية، ومثال على ذلك الرحلات البحرية عن طريق البواخر العائمة، فإن هذه الباخرة تكون هي السمة المميزة للرحلة السياحية، كما تقدم الإقامة والطعام ووسائل التسلية والترفيه إلى جانب أنها وسيلة النقل في هذه الرحلة. وأيضاً فإن استخدام وسيلة النقل يكون في بداية ووسط ونهاية الرحلة السياحية وفيها يستمتع السائح باختيار وسيلة النقل الخاصة برحلته السياحية ومرافئ السفن في البلاد السياحية البحرية تكون عميقة وواسعة لكي تستوعب الأحجام الكبيرة من البواخر السياحية العائمة.

السفر عن طريق الملاحة في المحيطات والبحار والأنهار على الفنادق العائمة هو جزء أساسي في السياحة لذلك لابد من تحسين تلك الخدمة بوجود كل وسائل الأمان وقوارب النجاة ولابد قبل ركوب ذلك النوع من وسائل المواصلات من قراءة تنبؤات الطقس والتسلية خاصة إذا كان السفر طويلاً. وغالبية الفنادق العائمة

تكـون تابعـة لفـنادق كبيرة مثل هيلتون وشيراتون أو الشركات المتخصصة في هذا النوع من الفنادق وعادة ما تملك أكثر من سفينة.

أطقم العاملين بالفنادق العائمة سواء في الجانب البحري أو الهندسي أو الفندقي يجـب أن يكونـوا مـن ذوي المهارات العالية والخبرة وذلك لتوفير المتعة والراحة والأمان لمن ينـزل في هذه الفنادق.

بعـض الـدول الأوروبـية تـعـرض أشـكال مخـتلفة مـن الفنادق العائمة بأسعار معقولـة ولكـن الواقـع أن تكلفة تشغيلها وصيانتها المستمرة تجعل بعض شركات الفـنادق تـتردد في اسـتخدامها ولا يُقـبل علـيها إلا إذا وجـدت عمـلاء معيـنين يطلبونها خاصة في الرحلات السياحية الطويلة.

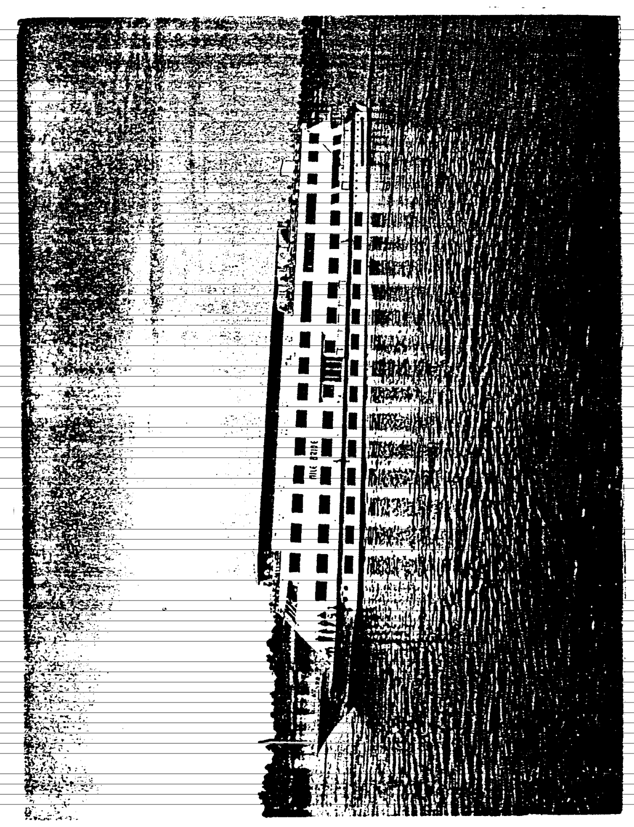
الفـنادق العائمـة توجـد في العديـد من الدول الأوروبية ولا سيما هولندا وفرنسا ويهـتم أصحاب هـذه السـفن بتقديم خدمات متميزة للنـزلاء، مع الترفيه عليهم طـوال الـرحلة ولا سـيما بالفـرق الشـعبية والموسـيقى المحلـية وبعـض العروض الخفيفة.

كما ينتشر الآن في إنجلترا نوع من الفنادق العائمة الفاخرة، المعروفة باسم سفن الهيدروفيل والتي تبحر بسرعة كبيرة نسبياً وترسي في عدة موانئ سياحية وهذا يشـجع الكـثير مـن السـياح على زيارة الموانئ الإنجليزية واستخدام هذه الفنادق العائمـة في رحلاتهم. وهذه الفنادق العائمة فيها جميع الخدمات والمستوى عادتاً لا يقـل عـن أربعـة نجـوم وتسـتخدم الأسطح العليا منها كمطعم مكشوف في فصل الصيف حيث يرتادها الكثيرين في أثناء فترة الإرساء.

لعل أشهر الفنادق العائمة تلك التي ظهرت في المسلسل التلفزيوني الأمريكي تحت اسم "*Love Boat*" قارب الحب ويلاحظ المشاهد لهذا لمسلسل أن السفينة المستخدمة في التصوير هي سفينة فندقية عائمة تقوم برحلات طويلة تستغرق عدة أيام ما بين عدة موانى سياحية كما أنها ترسى في بعض الجزر الأمريكية المعروفة التي ينزل فيها الركاب حيث يقضون فيها ساعات للنزهة والتسوق.

أيضا بدأت هذه الفنادق العائمة في النيل (بمصر) رحلات سياحية للسياح بين القاهرة وأسوان وتستمر كل رحلة من هذه الرحلات أربعة عشر يوماً حيث تتوقف في ثمانية موانى إذ ترسى بعد إبحارها من القاهرة في بنى حسان ثم أبى دوس ثم بنديرا فالأقصر يليها كوم أمبو ثم أدفو وأخيراً أسوان. حيث تقدم هذه الفنادق العائمة الخدمات على أعلى مستوى مع توفير الزيارات للأماكن السياحية الأثرية التي تقع في مسار رحلتها.

ويقبل على هذا النوع من الرحلات كثير من السياح من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا – وغيرهم من السياح غرب أوروبا مثل: سويسرا وألمانيا وإيطاليا والشكل التالي رقم (١٦) يوضح نموذج لأحد الفنادق العائمة.



شكل رقم (١٦): نموذج لأحد الفنادق العائمة في مصر والتي تقوم برحلتها بين الأقصر وأسوان

بعض المواصفات الخاصة بالفنادق العائمة فئة الخمس نجوم

يختلف تصميم الفنادق العائمة بالبحار والمحيطات عن تلك المستخدمة على سطح الأنهار غير العميقة وتلك المستخدمة في الإبحار المستمر ما بين مدينة وأخرى، وبصفة عامة نجد أن المواصفات الخاصة بالفنادق العائمة تنقسم إلى مواصفات عامة ومواصفات فندقة بالإضافة للمستلزمات الفندقية الخاصة بكبائن النزلاء ومرافق الخدمة العامة.

أولاً: مواصفات عامة

أ- يلزم اعتماد الرسومات والتصميمات الهندسية من الهيئات الرسمية المعنية بذلك.

ب- يلزم تقديم ما يفيد التعاقد مع إحدى هيئات الإشراف الدولية الخاصة بتسجيل السفن ومتابعة تنفيذها وفقا للتصميمات الموضحة وخاصة من حيث:

١- سلامة البناء.

٢- حالات الاتزان.

٣- سلامة البدن والآلات وجميع التوصيلات (كهرباء – هواء مضغوط – تكييف – مياه).

٤- توافر وسائل التأمين ضد الحريق والغرق كما يلزم تقديم ما يفيد التأمين على الفندق.

ثانياً: المواصفات الفندقية لبناء الفندق العائم

١- عدد الكبائن لا يقل عن ٢٥ كابينة.

٢- مساحة الكابينة بخلاف المدخل والحمام.

أ- الكابينة المفردة لا تقل عن ٦ متر مربع.

ب- الكابينة المزدوجة لا تقل عن ١٠ متر مربع.

٣- مساحة الحمام لا تقل عن ٢ متر مربع.

٤- الصالون والبار والديسكو (المساحة لكل كابينة ٢ متر مربع).

٥- صالات الطعام لا تقل المساحة لكل كابينة عن ٢ متر مربع.

٦- صالة الاستقبال لا تقل المساحة لكل كابينة عن ١ متر مربع.

٧- السلم الرئيسي لا يقل عرضه عن ١,٣ متر مربع.

٨- أقل عزل صوتي ٣٥ ديسيبل (وحدة قياس الأصوات).

٩- يلزم تكييف الكبائن ومرافق الخدمة العامة صيفاً وشتاءاً.

١٠- يلزم توافر مدخل رئيسي وأخر للعاملين والبضائع.

ثالثاً: المستلزمات الفندقية لكبائن النزلاء

١- مقاس السرير العريض لشخصين لا يقل عن ١٤٠× ٢٠٠ سم.

مقاس السرير المفرد لا يقل عن ١٠٠ × ٢٠٠ سم.

٢- دولاب للملابس للكابينة المزدوجة لا يقل عن ٥٠ × ١٣٠ سم.

دولاب للملابس للكابينة المفردة لا يقل عن ٥٠ × ١٠٠ سم.

٣- الكراسي لا تقل عن اثنين.

٤- توافر منضدة صغيرة واحدة.

٥- يلزم توافر حامل حقائب.

(العاملين) وضرورة تواجد حمامات بها وكذلك لابد من توافر مطعم خاص بالطاقم. هناك أيضاً مواصفات خاصة بسبل الوقاية الصحية وهذه تشمل:-

١- توافر المياه الصالحة للشرب وإذا كان مصدر هذه المياه الأنهار فلابد من تكريرها ومعالجتها.

٢- ضرورة توافر نظام للتخلص من الفضلات بطريقة آمنة وصحية.

٣- ضرورة خلو جميع العاملين من الأمراض المعدية وحصولهم على شهادات صحية ومراعاة الكشف الدوري عليهم.

٤- يلزم توافر سبل الوقاية من الحريق والغرق طبقاً لشروط الدفاع المدني والهيئات الدولية المسئولة عن سلامة السفن وتأمينها.

١١- توافر إمكانية خدمة الإفطار في الغرف.

١٢- بهو للمدخل وصالات عامة والممرات يجب أن تكون مؤسسة بأثاث جيد وبها سجاد أو أرضيات خاصة.

١٣- تجهيزات لغسيل وكي ملابس النزلاء والتنظيف الجاف.

١٤- العاملون: يجب أن يجيد الموظفون الرئيسيون (الإداريون وموظفو الاستقبال ورؤساء خدمة المطاعم ورئيسات خدمة الغرف) لغة أجنبية على الأقل.

١٥- يجب توافر زي خاص للعاملين بالفندق.

١٦- يجب توافر مطعم.

١٧- يجب توافر تسهيلات ترك الحقائب (حفظ المتاع) وتوافر خدمة بريدية.

١٨- موسيقى في الغرف والصالات.

١٩- تلفزيون في إحدى الصالات العامة وإمكانية الحصول على تلفزيون عند طلب النزيل ذلك.

٢٠- خدمة الغرف تمتد ٢٤ ساعة.

٢١- إمكانية جيدة لعزل الأصوات عن الغرف.

٢٢- خدمة الاستقبال: صالة استقبال بها خدمة ٢٤ ساعة.

٢٣- مقهى أو صالة جلوس.

٢٤- بار مستقل: يفضل توافره.

٢٥- مكان متسع لانتظار السيارات.

٢٦- توافر خدمة بيع الكتب والمجلات.

٢٧- نظام الاستدعاء للنزلاء.

٢٨- حجرات لراحة العاملين.

رابعاً: المستلزمات الفندقية بمرافق الخدمة العامة

١- يلزم توافر الصالون والبار والديسكو والبست ومعدات الموسيقى.

٢- يلزم توفير تلفزيون وفيديو بالصالون الرئيسي.

٣- يلزم توفير تليفون عمومي بالصالون.

٤- يلزم أن تكون صالة الطعام الرئيسية مزودة بتليفون ونظام الإذاعة الداخلية والخدمات العامة.

خامساً: الخدمات العامة

١- يلزم توافر حمام سباحة.

٢- يلزم توفير الخدمة البريدية بالموانئ التي ترسو فيها.

٣- يلزم توفير المحلات (كوافير وبازار).

٤- يلزم توفير خدمة طبية متكاملة تحت إشراف طبيب مقيم.

٥- يلزم توافر خدمة الغسيل والكي.

٦- يلزم توافر خزائن مستقلة.

٧- يلزم توفير الألعاب الترفيهية.

٨- يستحسن توفير نادي رياضي صحي.

بالإضافة إلى ما سبق هناك مواصفات خاصة بكبائن طاقم الفندق العائم (العاملين) وضرورة تواجد حمامات بها وكذلك لابد من توافر مطعم خاص بالطاقم. هناك أيضاً مواصفات خاصة بسبل الوقاية الصحية وهذه تشمل:-

١- توافر المياه الصالحة للشرب وإذا كان مصدر هذه المياه الأنهار فلابد من تكريرها ومعالجتها.

٢- ضرورة توافر نظام للتخلص من الفضلات بطريقة آمنة وصحية.

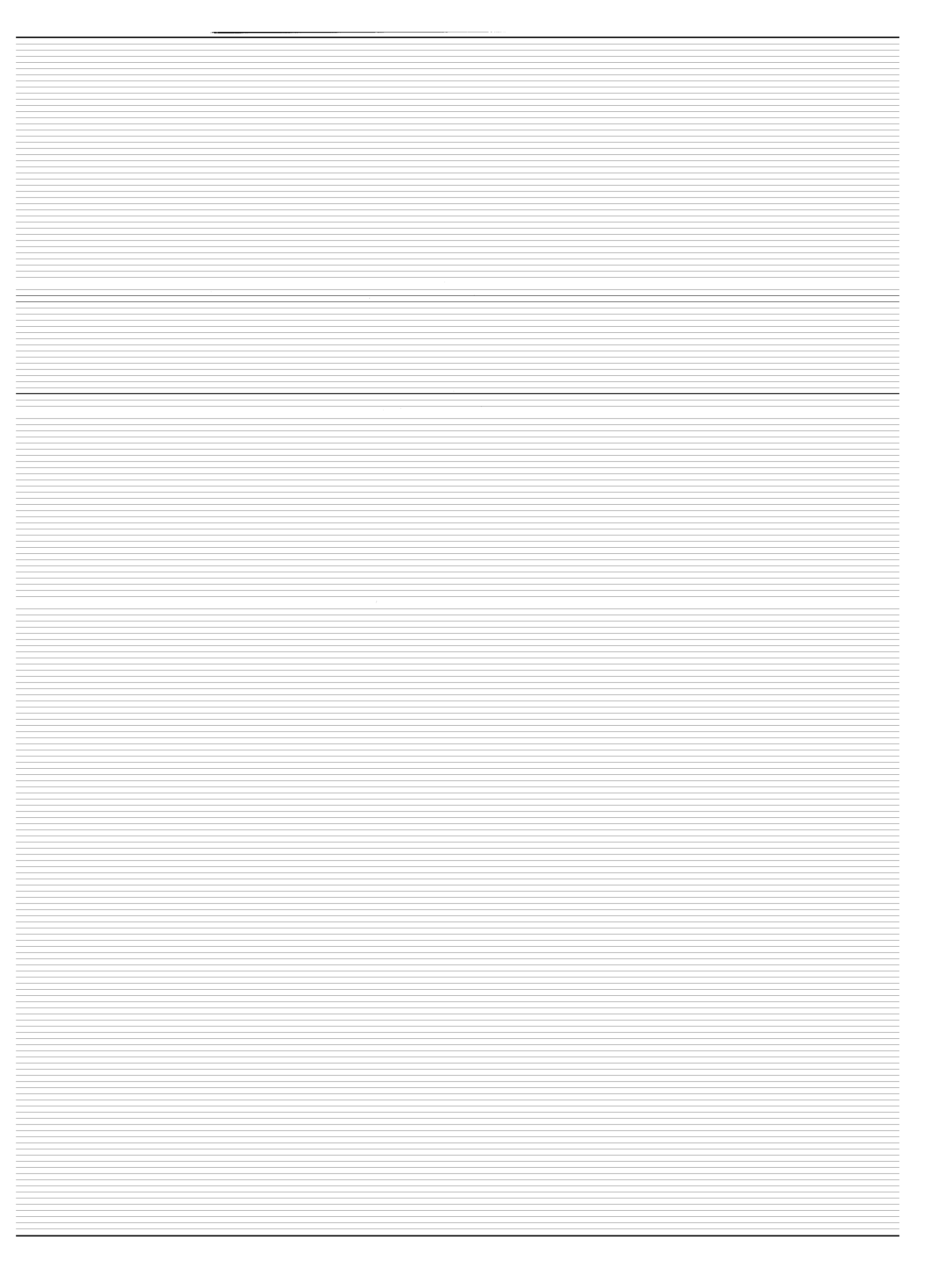
٣- ضرورة خلو جميع العاملين من الأمراض المعدية وحصولهم على شهادات صحية ومراعاة الكشف الدوري عليهم.

٤- يلزم توافر سبل الوقاية من الحريق والغرق طبقاً لشروط الدفاع المدني والهيئات الدولية المسئولة عن سلامة السفن وتأمينها.

الفصل الثاني

تجهيز مخازن الأغذية

بالفنادق



الفصل الثاني

تجهيز مخازن الأغذية بالفنادق

المخازن Store keeping

المقصود بالتخزين

يقصد بالتخزين كل الأنشطة التي يقوم بها العاملين فى المخازن من أجل الاعتناء بتخزين المواد الخام الغذائية.

التخزين وأهميته

التخزين هو كافة الأنشطة التي يقوم بها العاملين في المخازن من أجل الاعتناء بتخزين المواد الخام الغذائية التي يتم استلامها بصورة جيدة وتوفير الظروف المناسبة من حيث درجة الحرارة والرطوبة النسبية لكل مادة غذائية يتم صرفها من المخزن.

أنواع المخازن بالفنادق

١- مخازن التجميد.
٢- مخازن التبريد.
٣- مخازن الأغذية الجافة.
٤- مخازن المشروبات الغير كحولية.
٥- مخازن المشروبات الكحولية.
٦- مخزن التجهيزات الفندقية.
٧- مخزن المنظفات وأدوات النظافة.

٨- مخزن الأجهزة.

٩- مخزن قطع الغيار ومعدات الصيانة.

١٠- مخزن الوقود.

١١- مخازن الخلفات.

تجهيزات مخازن الأدوات الكتابية

مخازن الأدوات الكتابية والمطبوعات تكون في مكان مناسب غير رطب وتزود بما يلي:-

١- مكتب نمطي صغير لأمين المخزن وهذا المكتب يستخدم عند الحاجة إلى الاستخدام وليس الضروري وجود أمين خاص لهذا المخزن.

٢- أرفف خشبية أو معدنية لترتيب المطبوعات عليها.

٣- شموع الاستشعار بالأدخنة والحرائق حسب المواصفات التي تحددها السجلات الرسمية المنوطة بمعدات الأمن والسلامة والتابعة للهيئات الرسمية بالدولة (إدارة الدفاع المدني والحريق)

تجهيزات مخازن البياضات

تحتوي مخازن البياضات على أرفف معدنية غير قابلة للصدأ أو أرفف خشبية تجهيزات بالإضافة إلى معدات الحماية من الحرائق السابق ذكرها.

تجهيزات مخزن ترولات الخدمة والنظافة

يجهز مخزن العربات الخاصة بعملية الخدمة والنظافة بما يلي:-

١- ترولي أو أكثر لحمل الملابس.

٢- ترولي أو أكثر لحمل الحقائب.

٣- ماكينة تلميع الأرضيات الرخام والبراميل.

٤- مكنسة أو أكثر كهربائية بحيث تكون من النوع الذي يتحمل الخدمة الشاقة.

٥- وسائل للحماية من الحريق.

تجهيزات المخازن الخاصة بالأغذية

يتم تجهيز كل المخازن بصفة عامة بالأدوات والمعدات التالية:-

١- الأرفف وهي إما تكون معدنية أو خشبية وقد تكون أرفف مفتوحة أو مغلقة.

٢- الحوامل والمساند

وتستخدم لتخزين الأشياء الطويلة مثل الأسياخ والمواسير

٣- الصناديق وهي إما تصنع من المعدن أو البلاستيك.

٤- خزانات حفظ المواد السائلة.

٥- العربات المتنقلة.

٦- السلالم — وهذه يجب أن تكون ذات أطوال مختلفة.

٧- الناقلات الآلية.

٨- كاونتر يحول دون دخول الأشخاص الغير مرخص لهم بدخول المخزن.

كما تجهز المخازن بمكتب وكرسي يخصص لأمين المكتب، وهذا بالنسبة لكل مخزن من مخازن الفندق السابق ذكرها.

وجود مخازن للأغذية نظيفة و مرتبة و يتم إدارتها بكفاءة عالية تعتبر من العوامل الضرورية فى أى فندق وذلك للأسباب الآتية :-

١) يتم حفظ المواد الخام بالمخازن بكمية معينة أو عند مستوى محدد من أجل تقليل مخاطر التخلص من هذه الأغذية بعد ذلك بدون الاستفادة منها.

٢) المتابعة الدقيقة لكل ما يدخل و يخرج من المخازن و هذا يساعد على منع الفقد فى المواد الغذائية الخام .

٣) التحكم فى المخازن يمكن أن يساعد في معرفة نسبة الأرباح التى يحققها كل قسم من أقسام الفندق.

كما يمكن استخدام الحاسب الآلى للمساعدة فى التحكم فى المخازن و بصفة عامة فإن المخزن الذي يدار بطريقة جيدة يتميز بما يلى :-

(١) يجب أن يكون المخزن بارداً و تكون فتحاته فى اتجاه الشمال حتى تقلل من دخول أشعة الشمس إليه.

(٢) يجب أن يكون المخزن جيد التهوية و مانع لدخول الطيور و الحشرات و الهوام و خالى من الرطوبة (وجود الرطوبة فى المخازن التي تستخدم لحفظ المواد الخام الغذائية الجافة يؤدى إلى نمو البكتريا و الفطريات).

(٣) يجب أن يكون موقع المخزن داخل أي فندق مناسب لعمليات استلام المواد الخام الغذائية من الموردين وكذلك يجب أن يكون المخزن مناسب لخروج أصناف المواد الخام الغذائية وغيرها إلى الأقسام المختلفة بالفندق.

(٤) المخازن يجب أن تحتوى على حوض لغسيل الأيدي وكذلك يجب أن يزود كل مخزن بوسائل التنظيف والمنظفات المناسبة وكذلك لابد من احتواء المخزن على صندوق يحتوى على كل الإمكانيات اللازمة للإسعافات الأولية.

(٥) يجب اتباع الشروط الصحية السليمة وكذلك المواصفات الخاصة بالمخازن وهذه تعتبر من الأشياء الهامة، وعلى سبيل المثال يجب أن تكون الحوائط والأسقف خالية من الشروخ وأن تكون ذات مواد طلاء تساعد على تنظيفها بسهولة. كذلك الأرضيات يجب أن تكون عديمة التشققات ويسهل تنظيفها. وبالنسبة لأماكن اتصال الحوائط بالأرضيات يجب أن تكون مستديرة حتى لا تساعد على تراكم القاذورات فيها. كما يجب أن تكون هناك خطة يومية وأسبوعية وشهرية لعمليات النظافة داخل المخازن.

(٦) أرفف المخازن يجب أن تكون مصممة بطريقة تساعد على تنظيفها.

(٧) الإضاءة تعتبر من الأشياء الضرورية سواء كانت إضاءة طبيعية أو صناعية.

(٨) يجب أن يكون هناك كاونتر لمنع دخول الأشخاص الغير مرخص لهم بدخول المخزن وهذا من شأنه التقليل من مخاطر السرقات.

(٩) يجب تواجد مكتب مناسب لأمين المخزن داخل المخزن نفسه.

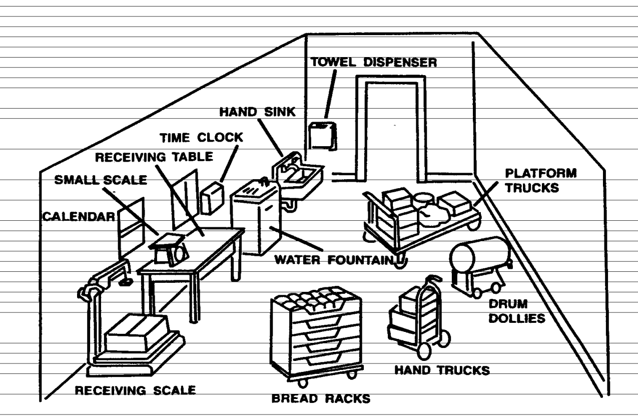
(١٠) يجب أن يكون المخزن واسع وتكون فراغات التخزين مرتبة جيداً ومزودة بأرفف ذات أعماق مختلفة. كما يجب أن تكون هناك أجزاء أو أقسام منفصلة لتخزين كل نوع من الأغذية. المخازن قد تشمل أقسام مختلفة مثل حجرة أو مخزن

التبريد والثلاجات. كما يجب أن يتوفر بالمخازن فراغات أو مساحات خاصة بالعبوات الفارغة.

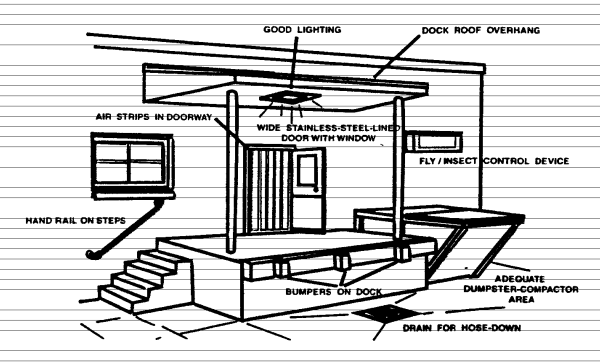
(١١) يجب أن تزود المخازن بموازين دقيقة تتميز بسهولة تنظيفها وهذه الموازين يجب أن تكون مناسبة لوزن الكميات الكبيرة والصغيرة وذلك على حسب حجم المؤسسة التغذوية.

(١٢) يجب أن يرتدى العاملين بالمخازن ملابس نظيفة وأحذية مناسبة لتجنب إصابتهم في حالة سقوط مواد ثقيلة على أرجلهم.

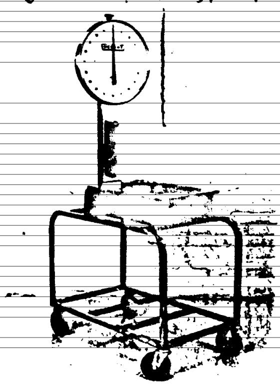
(١٣) المخازن يجب أن تزود بسلالم مناسبة وذات أحجام أو أطوال مختلفة لتساعد العاملين على الوصول إلى الخامات الموضوعة على الأرفف العالية والمنخفضة. كذلك يجب أن يزود كل مخزن بتروللى مناسب لنقل البضائع بسهولة إلى خارج المخزن.
والأشكال التالية رقم (١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١) توضح التجهيزات المختلفة لمخزن الفندق.



شكل رقم (١٧): رسم تخطيطي يوضح تجهيزات منطقة الاستلام بالفنادق



شكل رقم (١٨): رسم تخطيطي يوضح تجهيز منطقة استقبال البضائع والخامات بأحد الفنادق

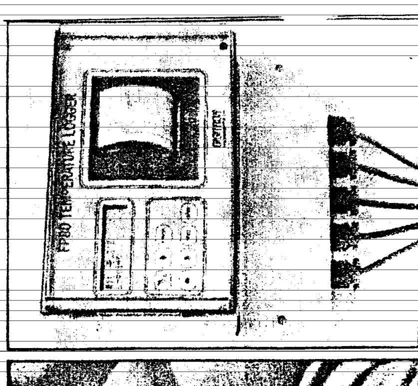


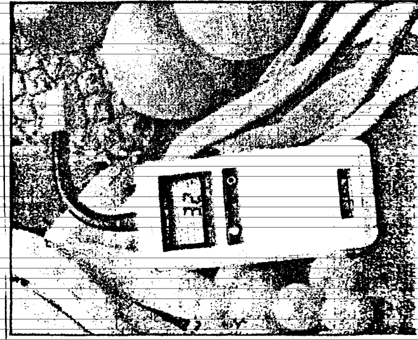
شكل رقم (١٩): نموذج لأحد الموازين التي يتم تجهيز بها منطقة استقبال الخامات بالفندق





شكل رقم (٢٠): نماذج لمخزن بالفندق ويتضح فيه الرفوف المستخدمة للتخزين Top-Track والعبوات المختلفة التي توضع بها المواد المخزنة





شكل رقم (٢١): وسائل متابعة درجات الحرارة بالمخازن

نظم التخزين Storage systems

توجد ثلاثة نظم للتخزين وهي نظام التخزين الثابت ونظام التخزين العشوائي ونظام التخزين المرن وفيما يلي شرح موجز لكلاً منهم:-

أولاً: نظام التخزين الثابت

يقصد به تحديد مساحة معينة لأصناف محددة فقط بحيث لا تخزن أصناف أخرى في هذه المساحة. بمعنى آخر توجد خريطة ثابتة للمخزن موضحاً بها الأرفف والحوامل والمساحات والأغراض المختلفة للتخزين وهذه الأشياء مقسمة لمواقع ومكتوب على كل موقع اسم الصنف الذي يتم تخزينه فيه بصفة دائمة.

ثانياً: نظام التخزين العشوائي

في هذا النظام تخزن الأصناف الواردة للمخزن في أي مكان فارغ بالمخزن وهذا النظام يحتاج باستمرار إلى إعادة ترتيب وتصحيح لخريطة المخزن لتغيرها باستمرار. وهذا النظام يحقق أقصى استفادة من فراغات التخزين المتاحة بالمخزن بعكس النظام السابق (نظام التخزين الثابت) الذي قد توجد به أرفف ومساحات خالية بينما هناك ارفف أخرى ومساحات مكدسة وبالتالي قد يضطر أمين المخزن للبحث عن مساحات جديدة لتخزين بعض الأصناف الجديدة الواردة بينما هناك مساحات فارغة ولكنها محددة لأصناف أخرى.

أنواع السجلات التي تستخدم لتنظيم المخازن
Types of records used in store control

تصنيف وتنظيم الأصناف المخزونة

يجب عل إدارة المخازن عمل تصنيف وتنظيم للأصناف المخزنة وذلك حتى يسهل التعامل مع هذه الأصناف ومن السجلات الهامة والتي تساعد على عملية التصنيف والتنظيم ما يلي:-

أولا: بطاقة الصنف Bin card

يجب تخصيص بطاقة صنف لكل مادة غذائية موجودة بالمخازن وتحتوى بطاقة الصنف على البيانات التالية :

١- اسم الصنف.

٢- الوحدة (كيلو جرام – لتر – عدد).

٣- تاريخ الاستلام أو الصرف.

٤- اسم المورد و لأي قسم سوف يتم إخراج الصنف.

٥- الحد الأقصى و الحد الأدنى لكل صنف بالمخزن (يجب عدم السماح بتجاوز هذه الحدود).

٦- الكمية التي تم استلامها من الصنف.

٧- الكمية التي تم صرفها بناء على أوامر الصرف .

٨- السعر .

٩- الرصيد من الصنف الموجود حاليا بالمخزن .

وفيما يلي نموذج لبطاقة صنف بأحد الفنادق باللغة العربية والإنجليزية شكل رقم (٢٢) :

بطاقة صنف رقم ....

السعر:	
الوحدة:	الحد الأقصى: ....
الصنف:	الحد الأدنى: ....

التاريخ	الوارد	المنصرف	الرصيد	ملاحظات

Bin card

	Price
Unit (Ibs, Tins, eyc)............	**Max Stock..............**
Commodity	**Min Stock ....**

Date	Received	Issued	Stock in Hand	

شكل رقم (٢٢): نموذج لبطاقة صنف بأحد الفنادق

ثانياً : دفتر المخزن ledger sheet

دفتر المخزن يوجد عادة في صورة ملف يحتوى أوراق منفصلة بحيث تستخدم كل ورقة لصنف معين من الأصناف الموجودة بالمخزن و يجب أن يحتوى دفتر المخزن على البيانات التالية :

١) اسم الصنف.

٢) التبويب إلى أقسام .

٣) وحدة الصنف.

٤) الحد الأقصى و الأدنى للصنف بالمخزن.

٥) اسم المورد للصنف و لأي قسم سوف يتم صرف الصنف.

٦) فاتورة الصنف أو رقم أمر الشراء.

٧) الكمية الموردة و الكمية التي تم صرفها و الرصيد المتبقي بالمخزن.

٨) وحدة السعر.

٩) القيمة النقدية لكمية الصنف المورد و الكمية التي تم صرفها من المخزن و للرصيد المتبقي بالمخزن.

وفيما يلي نموذج لدفتر مخزن بأحد الفنادق باللغتين العربية والإنجليزية شكل رقم (٢٣).

رقم الصنف	وصف الصنف	القسم	رقم الكود	الوحدة	الحد الأدنى	الحد الأقصى
....	....	....	....	....	....	....

التاريخ	المورد أو المستلم	رقم الفاتورة أو أمر الشراء	الكمية			سعر الوحدة	القيمة النقدية		
			الوارد	الرصيد	المنصرف		الوارد	الرصيد	المنصرف

شكل رقم (٢٣): نموذج لدفتر مخزن بأحد الفنادق

تابع شكل رقم (٢٣)

Bin no.	Description		Classification			Code	Unit	Maximum	Minimum
Date	Detail	Invoice or Req. No.	Quantity			Unit Price	Value		
			Received	Balance	Issued		Received	Balance	Issued

شكل رقم (٢٣): نموذج لدفتر مخزن بأحد الفنادق

في كـل مـرة يـتم اسـتلام أو صرف مواد أو أصناف غذائية من المخزن يتم إدخال البـيانات الدالـة على ذلك في دفتر المخزن الصنف و بهذه الطريقة فأن الرصيد من أي صنف غذائي بكارت الصنف لابد أن يتساوى مع الرصيد في دفتر المخزن.

ثالثا : دفتر أذن الصرف Requisition book

أحـد هذه الدفاتر يجب أن يُعطى لكل قسم من أقسام المؤسسة الفندقية أو المؤسسة الـتغذوية ولذلك حتى تتمكن الأقسام من طلب احتياجاتها من المخزن ومن المفضل أن تكـون ألـوان هـذا الدفـتر ممـيزة لكـل قسم من الأقسام أو يكون لكل دفتر رقم خـاص بالقسم الذي يقوم باستلامه. وفى كل مرة يحتاج القسم أصناف من المخزن فعلى المختص تسجيل ذلك في دفتر أذن الصرف و توقيعه قبل إرساله إلى المخزن و هـذا يجـب عملـه باسـتمرار حـتى إذا كـان القسـم يحتاج ألي صنف واحد أو إلى عشـرون صـنف مـن المخـزن. حين يقوم أمين أو أمينة المخزن بصرف ما يحتاجه القسم بناء على أذن الصرف فيجب عليه مراجعة الأصناف قبل صرفها مع المدون بـأذن الصـرف و علـيه وضـع علامـة ممـيزة أمـام كـل صـنف على حدى. و بهذه الطريقة يمكن في أي وقت و بسرعة جداً معرفة معدل الأنفاق لكل قسم من الأقسام المختلفة.

فيما يلي البيانات التي يجب أن تتوافر في دفتر الصرف :-

١- الرقم المسلسل.

٢- اسم القسم.

٣- التاريخ.

٤- وصف البضاعة أو الصنف المطلوب من المخزن.

٥- كمية الصنف المطلوب من المخزن.

٦- وحدة الصنف.

٧- السعر لكل وحدة.

٨- المنصرف (في حالة اختلافه عن الكمية المطلوبة) أى المنصرف فعلاً.

٩- كمية الصنف المنصرف.

١٠- الوحدة.

١١- سعر الوحدة.

١٢- القيمة النقدية.

١٣- التوقيع.

وفـيما يلــي نمــوذج لدفــتر أذن الصــرف باللغــتين العربــية و الإنجلــيزية

شكل رقم (٢٤)

دفتر إذن الصرف للأقسام

التاريخ .... القسم ....

الصنف المطلوب	الكمية	الوحدة	سعر الوحدة	المنصرف فى حالة الاختلاف	الكمية	الوحدة	سعر الوحدة	رقم الكود	القيمة النقدية

توقيع

رئيس القسم

شكل رقم (٢٤): نموذج من دفتر أذن الصرف للأقسام

تابع شكل رقم (٢٤)

Departmental Requisition Book

Date .... Class ....

Description	Quan.	Unit	Price per unit	Issued if Different	Quan.	Unit	Price per unit	Code	$

شكل رقم (٢٤): نموذج من دفتر أذن الصرف للأقسام

رابعاً : دفتر أوامر الشراء order book

دفتر أوامر الشراء يتم استخدامه بعد اعتماده من المدير المسئول و يتم فيه تحديد ما تحتاجه المؤسسة التغذوية أو الفندق أو المطعم من مواد غذائية أو غيرها من البضائع وهو يتكون من أصل+٤صور. يتم تسجيل المطلوب فى أمر الشراء بواسطة أمين المخزن و يتم إرسال نسخة أو صورة للمورد و عند استلام الخامات المطلوبة يتم مراجعتها مع أمر الشراء للتأكد من أنها مطابقة من حيث الكمية و الجودة و السعر .كل أوامر الشراء لأبد من توقيعها بواسطة أمين المخزن و البيانات التي يجب أن يشملها أمر الشراء هي ما يلي :

١) اسم وعنوان المؤسسة (فندق- مطبخ – مطعم ......الخ).

٢) اسم وعنوان المورد .

٣) الرقم المسلسل لأمر الشراء.

٤) كمية المواد الغذائية و البضائع المطلوبة.

٥) وصف المواد الغذائية أو البضائع المطلوبة.

٦) التاريخ .

٧) التوقيع .

٨) تاريخ الاستلام (إذا تم تحديد يوم معين لاستلام الخامات المطلوبة).

خامساً : دفتر المخزون (الجرد) stock sheets

يجب إجراء عملية جرد بصفة منتظمة و دورية سواء مرة كل أسبوع أو كل شهر وغالباً ما ينصح بأجراء جرد مفاجئ مرة كل ثلاث شهور. ويجب أجراء الجرد بواسطة أشخاص لا يعملون بالمخازن أو ليس لعملهم صلة بالعمل المخزني لأن الغرض من عملية الجرد هو منع وتجنب الاختلاس والسرقة بالإضافة إلى أن

الجـرد مـن شأنه أن يكشف السهو فى صرف كمية من المواد الغذائية الخام أكثر مما هو مدون بأذن الصرف أو صرفها بدون أذن صرف أو السهو في تسجيل بعض الأصناف المنصرفة من المخزن والبيانات التي يجب أن تدون فى سجل الجرد هى ما يلى :-

١- وصف للبضائع التي يتم جردها .

٢- الكميات الموردة للمخزن والكميات التي تم صرفها والرصيد بالمخزن وذلك لكل مادة غذائية على حدى .

٣- سعر الوحدة لكل صنف .

٤- القيمة النقدية لكل صنف موجود بالمخازن .

وغالباً ما يتم طبع سجلات الجرد. بحيث تكون صفحاتها مرتبه ترتيب أبجدى.

كل المواد الغذائية الطازجة مثل اللحوم والأسماك والدواجن والخضراوات والفواكه يتم تسجيلها بسجل الجرد بطريقة عادية ولكن لكونها يتم شرائها واستخدامها غالباً فى نفس اليوم فيتم وضع كلمة "لا يوجد Nil" فى خانة الرصيد بدفتر المخزن.

سادساً: سجل يومية المنصرف من المخزن Daily stores issue sheet

هذا السجل يتم فيه تسجيل الأصناف الموجودة بالمخزن ويسجل به كمية كل صنف يتم خروجه ودخوله يومياً للمخزن وفيما يلي نموذج لهذا السجل باللغتين العربية والإنجليزية شكل رقم (٢٥).

المواد الغذائية	الوحدة	الرصيد	السبت		الأحد		الإثنين		الثلاثاء		الأربعاء		الخميس		المشتريات الكلية	الصادر	الرصيد
			وارد	منصرف	وارد	منصرف	وارد	منصرف	وارد	منصرف	وارد	منصرف	وارد	منصرف			
زبد	كجم	٢٧						٢		٣					–	٥	٢٢
دقيق	جوال	٢						١					١		١	١	٢
زيت زيتون	لتر	٨						١						٠,٥	–	١,٥	٦,٥
توابل	كيس	٨						٤					٨		٨	٤	١٢

Commodity	Unit	Stock in hand	Monday		Tuesday		Wednesday		Thursday		Friday		Total pur-chases	Total issues	Total stock
			in	out	in	out	in	out	in	out	in	out			
Butter	Kg	27		2			0.0			3			0.0	5	22
Flour	Sacks	2		1			1			0.0			1	1	2
Olive oil	Litres	8		1			0.0			0.5			0.0	1.5	6.5
Spices	30g packs	8		4			8			0.0			8	4	12

شكل رقم (٢٥): نموذج لسجل يومية الصادر من المخزن

المستندات التجارية Commercial documents

تعتبر أذون الاستلام والفواتير من الأشياء أو المستندات الهامة بالنسبة لإدارة المخازن بالفنادق والمطاعم وشركات الوجبات الجاهزة. وفيما يلى شرح موجز لكلا منهما:

١)مذكرة الاستلام Delivery notes

مذكرة الاستلام يتم إرسالها من المورد مع البضاعة الموردة للمطعم أو الفندق وهى تعنى التأكد من استلام البضائع التى تم طلبها ومن المهم مراجعة مذكرة الاستلام على صورة من صور أمر الشراء.

٢) الفواتير Invoices

الفواتير هي المستند الذي يتم فيه تسجيل حساب أو ثمن البضائع الموردة ويجب أن ترسل الفواتير في نفس ميعاد وصول البضاعة أو بأسرع ما يمكن بعد ذلك وفى حالة إرسال البضاعة إلى المؤسسة بدون فاتورة فيجب عمل مذكرة أو إذن استلام بدون فاتورة ويمكن أن تحل هذه المذكرة محل الفاتورة لحين وصولها ويمكن تسجيل الأسعار على مذكرة الاستلام في هذه الحالة من واقع أمر الشراء.

بصفة عامة يجب أن يكون هناك أكثر من صورة للفاتورة ويتم إرسال أحد هذه الصور للمحاسب لوضعها في دفتر المحاسبة وكذلك تترك صورة فى المخزن لتسجيل البضائع الموردة وهى لازمة لعملية الجرد بعد ذلك. الفواتير يجب أن تحتوى على البيانات التالية:

١- اسم وعنوان ورقم تليفون الجهة التي تقوم بتوريد البضائع أو الخدمة المطلوبة وهذه البيانات يجب أن تكون مطبوعة على الفاتورة.

٢- اسم وعنوان الفندق أو المطعم أو المطبخ الذي يتم توريد البضاعة أو عمل الخدمة له.

٣- يجب أن يكتب عليها بوضوح كلمة" فاتورة **Invoice**.

٤- تاريخ توريد البضاعة أو عمل الخدمة.

٥- يذكر بها البضاعة التي تم توريدها أو الخدمة المقدمة وأسعارها.

٦- يذكر بها نسبة الخصم إذا تم الدفع خلال فترة محددة.

وفيما يلي نموذج لأحد الفواتير المرسلة من مورد للخضراوات لإحدى المؤسسات ويلاحظ فيها أن نسبة الخصم ٥٪ إذا تم دفع المبلغ المطلوب في خلال شهر شكل رقم (٢٦).

فاتورة **Invoice**	رقم ٠٣٩٥٧
السادة / ل . مورافى وشريكه	المؤسسة المحدودة لتوريد الخضراوات
٥٨٩ الطريق العلوى	٥ طريق ورويك
ايلنج	جنوب هال
لندن – دبليو ٥	ميدل سكس
تليفون ٥٤١١٣٩٩	٥٪ خصم خلال الشهر
أمر الشراء رقم ٦٧ بتاريخ ٩ فبراير ٢٠٠٢	
٢٥٠ كيلو بطاطس بسعر ١٥٠ قرش للكيلو	٣٧٥,٠٠
١٧٠ كيلو طماطم بسعر ١٠٠ قرش للكيلو	١٧٠,٠٠
	٥٤٥,٠٠

شكل رقم (٢٦): نموذج لفاتورة توريد خضراوات

تابع شكل رقم (٢٦)

INVOICE

Phone: 574 1133 No. 03957
Telegrams: SOUT Vegetable Suppliers
Ltd.,
5 Warwick
Road,
Southall,
Middlesex

Messrs. L. Moriarty & Co.,
597 High Street,
Ealing,
London, W5 Terms: 5% One month

Your order No. 67 Dated 3rd September, 19...
$

Sept. 26th 56 Ibs Potatoes at 12p per Ib
6.72
7 Ibs Sprouts at 15p per Ib
1.05

7.77

شكل رقم (٢٦) نموذج لفاتورة توريد خضراوات

المواصفات الخاصة بتصميم مخازن الفنادق

أولاً: التهوية Ventilation

يجب توفير التهوية الكافية في المخازن. أيضاً يجب أن تكون هناك تهوية كافية بالمخازن التابعة للمطابخ بحيث يتم تجديد هوائها. ويمكن الحصول على هذه التهوية الجيدة باستخدام المراوح الشافطة المثبتة على الحوائط **erecting** وكذلك المثبتة على الأفران كما تساعد المراوح العادية أيضاً في عملية التهوية. المراوح والشفاطات يجب أن تنظف باستمرار وخاصة من الشحوم والقازورات لأن تراكم القاذورات يمكن أن يؤدي إلى نمو الأحياء الدقيقة عليها وبالتالي تصبح من مصادر التلوث في المخزن نتيجة لسقوطها على الأغذية. يجب وضع شبك معدني على المنافذ الموجودة بالمخازن بحيث يمكنها أن تساعد في التهوية وفي نفس الوقت تقف حائل دون دخول الحشرات والغبار والطيور إلى المخزن. كذلك فإن التهوية الجيدة للمخازن تساعد في تبخير العرق من على العاملين بالمخزن.

ثانياً: الإضاءة Lighting

تعتبر الإضاءة الجيدة ضرورية جداً لكي تُمكن العاملين بالمخزن من العمل بكفاءة عالية كما أن الإضاءة الطبيعية تعتبر مفضلة وهناك بعض المراحل خلال استلام الأغذية تتطلب إضاءة إضافية وهنا يجب ملاحظة أن الإضاءة الإضافية في أي مكان بالمخزن يجب ألا تزيد عن خمسة أضعاف الإضاءة العادية داخل المخزن حتى لا ترهق أعين العاملين حين ينتقل بصرهم من مكان إلى آخر داخل المخزن. والإضاءة الجيدة بالمخازن تساعد عمال النظافة على الرؤيا بوضوح في الأركان المختلفة للمخزن مما يساعد على إجراء عمليات التنظيف بكفاءة عالية.

ثالثاً: إمدادات المياه Plumbing

الإمدادات الكافية من الماء لبارد والساخن يجب أن تكون متوفرة وذلك للمحافظة على نظافة المخزن وتنظيف المعدات الموجودة ولاستخدام العاملين. هناك بعض عمليات التنظيف يعتبر استخدام الماء الساخن فيها شيء ضروري ولذلك يجب أن تكون كمية الماء الساخن بالمخزن متوفرة بالقدر الكافي لاحتياجات العمل. كذلك يجب أن يتوافر بالمخزن معدات مخصصة لغسيل الأيدي للعاملين وكذلك تجفيفها. أيضاً دورات المياه النظيفة يجب أن تلحق بمكان لا يفتح مباشرة على المخزن وأن يكون أمام باب دورات المياه مساحة تحتوي على مطهرات خاصة حتى لا تنتقل الميكروبات من دورات المياه عبر أحذية العاملين إلى أرضية المطبخ أو المخازن التي تحتوي على الخامات الغذائية. يجب أن تكون أحواض غسيل الأيدي منفصلة عن الأحواض التي يتم غسيل المواد الغذائية بها ويجب أن يلحق بأحواض غسيل الأيدي مجففات هوائية أو أوراق التنشيف.

رابعاً: تنظيف دورات المياه Cleaning of toilets

يجب ألا يتم تنظيف دورات المياه بواسطة العاملين بالمخزن أو المطبخ اللذين يتداولون الأغذية بل يجب أن يكون هناك عمال نظافة ليس لهم علاقة بتحضير الأغذية. كذلك فإن البالوعات والأحواض يجب أن يتم غسلها بعناية فائقة وباستخدام كميات كبيرة من المياه.

خامساً: الأرضيات Floors

أرضيات لمخازن والمطابخ تتعرض بشدة لضغوط العاملين والمواد الخام عليها وكذلك المعدات ولذلك لابد أن يتوافر بها ما يلي:-

١- سهولة عملية الغسيل.

٢- تكون ناعمة ولكن لا تساعد على التزحلق **Slippery**.

٣- يجب ألا تكون بها شروخ أو وصلات مفتوحة.

٤- يجب ألا تكون مصنوعة من مواد لها القدرة على امتصاص الماء.

أرضيات القرميد ذات الأسهم الرباعية **quarry tile** تعتبر مناسبة جداً للمخازن والمطابخ لأنها تحقق كل المواصفات السابقة. وهذه الأرضيات يجب غسلها جيداً بالماء الساخن المضاف له المنظفات وهذا يمكن إجرائه بواسطة ماكينات التنظيف أو يدوياً ويجب أن يتم غسيل الأرضيات مرة واحدة على الأقل يومياً وكإجراء وقائي يجب أن تكون هناك علامات إرشادية توضع على الأرضيات لكي تنبه العاملين بالمخازن أو بالمطبخ أن الأرضيات في مرحلة تنظيف وبالتالي فهي مبللة وهناك فرصة للتزحلق عليها وذلك حتى يأخذ العاملين حذرهم.

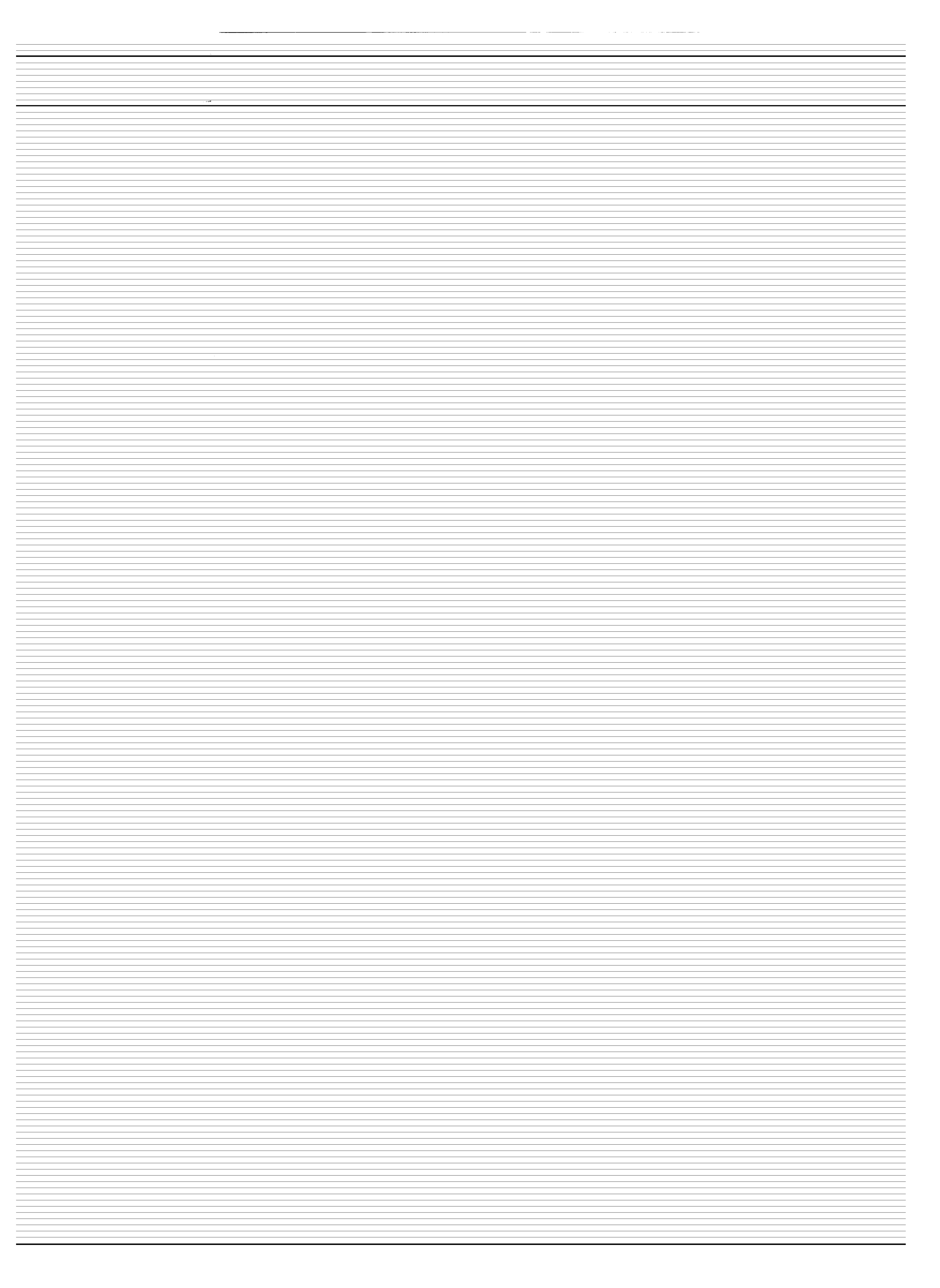
سادساً: الحوائط walls

يجب أن تكون حوائط المخازن والمطابخ قوية وملساء وغير منفذه للماء وقابلة للغسيل وذات ألوان فاتحة. أماكن الاتصال بين الحوائط وأرضية المخزن أو المطبخ يجب أن تكون مستديرة وذلك لسهولة تنظيفها. أسطح القرميد (السيراميك) تعتبر من أفضل الأسطح لتغطية الحوائط لأنه يسهل تنظيفها وتحتاج إلى أقل صيانة بعد تركيبها. الحوائط يتم غسلها بالماء الساخن المضاف إليه المنظفات ثم

يتم الشطف والتجفيف. غسيل الحوائط يجب أن يجرى مرة على الأقل كل شهر ولكن ذلك يعتمد على طبيعة العمل في المخازن والمطابخ فقد تحتاج الحوائط للغسيل أكثر من مرة في الشهر الواحد.

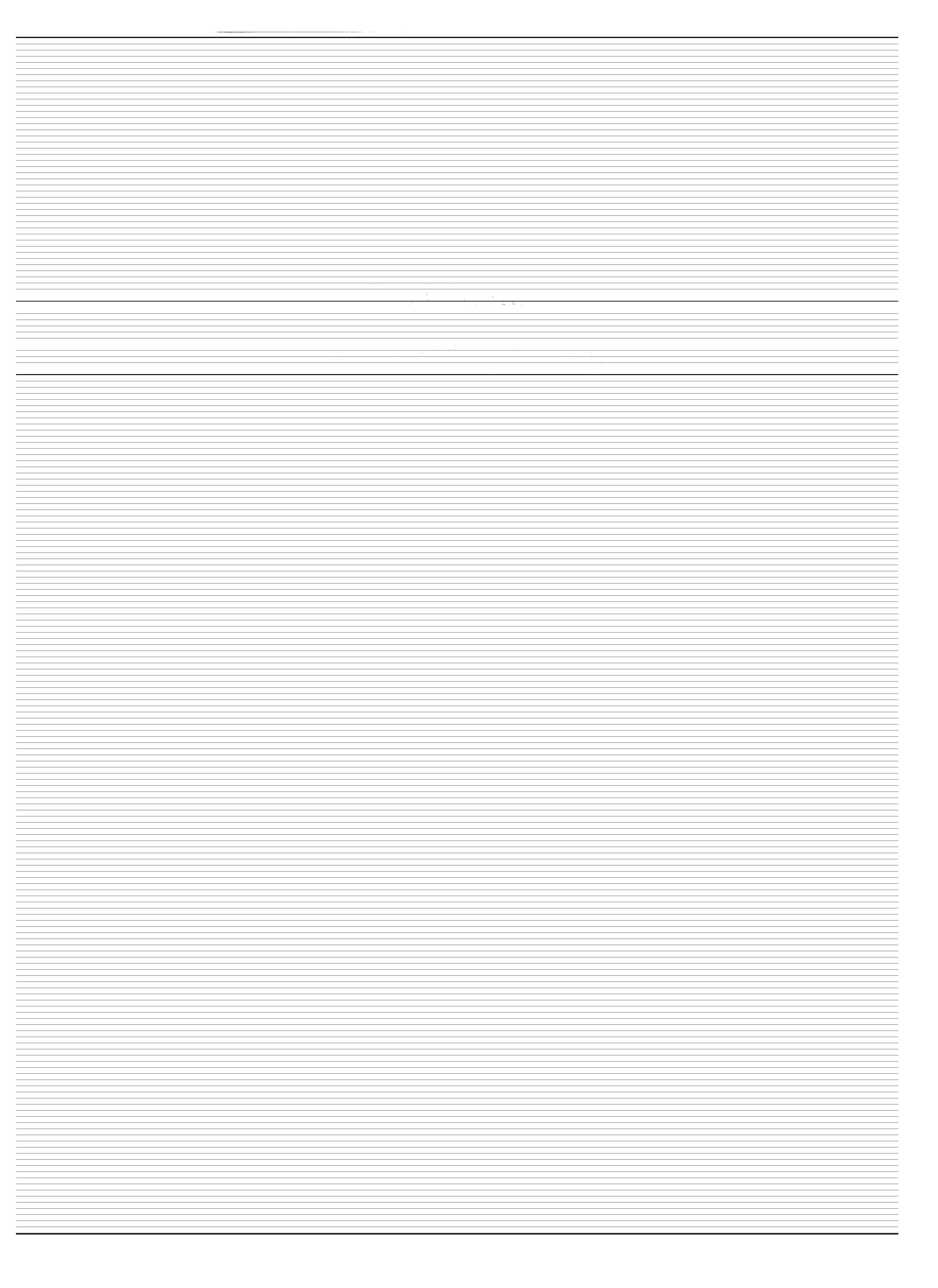
سابعاً: ثلاجة خاصة بالنفايات

وهذه الثلاجة توجد في منطقة استلام البضائع وهي خاصة بحفظ النفايات حتى لا يحدث لها تعفن لحين التخلص منها.



الفصل الثالث

تجهيزات مطابخ الفنادق



الفصل الثالث

تجهيزات مطابخ الفنادق

مساحة المطبخ تتوقف على القدرة الاستيعابية للفندق نفسه (عدد الغرف) مع الوضع في الاعتبار أن المطبخ يجب أن يكون قادر على إعداد وجبات تزيد بدرجة كبيرة على عدد النزلاء حيث أن قسم الحفلات والمؤتمرات يمكنه استقبال رواد غير مقيمين بالفندق.

عند تصميم الفندق يجب إنشاء المطبخ في نفس مستوى المطعم أو يكون متصل به ولا يفصلها سوى غرفة الأوفيس التي يتم إعداد الأطباق فيها عقب انتهاء المطبخ من تحضيرها وقبل نقلها إلى المطعم ووجود المطبخ بالقرب من المطعم يحتم على المسئولين مراعاة توفير وسائل التهوية وشفط الدخان وتلافي استعمال الفحم كوقود للأفران بقدر الإمكان وتزداد أهمية ذلك في الفنادق الفاخرة التي تقدم المشويات في المطعم العمومي تمشياً مع الاتجاه الحديث الذي يهدف لج صالة المشويات بالمطعم العمومي.

وفي حالة إذا كانت مساحة الفندق لا تسمح بجعل المطبخ متصلاً بالمطاعم فليس من المانع أن يكون المطبخ في الطابق الأسفل أو في طابق علوي على أن تستخدم الوسائل اللازمة والسريعة المتعلقة باتصال كل منها بالأخرى عن طريق مصعد خاص لنقل المأكولات.

هناك بعض المشاكل الفنية المرتبطة بالمطبخ فنجد في بعض الفنادق أن مساحة المطبخ تكون صغيرة بعض الشيء، فهذه مشكلة وعيب خطير نظراً لأن ضيق المساحة يؤثر تأثيراً سلبياً على تحركات العاملين بين بعضهم البعض وخلال الآلات والمعدات الموجودة بالمطبخ ولأن المطبخ يحتاج إلى آلات ضخمة نسبياً تحتاج

إلى مساحة كبيرة لتنتج بأقصى طاقاتها مثل السالامندرات، الشوايات، الأفران، والغلايات وأيضاً هناك مشاكل التي تعاني منها بعض المطابخ مثل انخفاض أسقف هذه المطابخ مما يعوق تركيب بعض الأجهزة اللازمة لتهوية وتنقية الهواء مثل الشفاطات وأيضاً حتى لا يتضرر العاملين من أثر البخار المتصاعد والمتزايد نتيجة عمليات الطهي، وأيضاً يجب أن يتوفر داخل المطابخ كهرباء ذات ضغط عالي بجانب الضغط المنخفض لتشغيل الأجهزة والمعدات مثل الأفران والشوايات الكهربائية ولذلك كل هذه النقاط يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند التجهيز لاختيار المعدات المناسبة لمساحة المكان حتى لا تعيق حركة العاملين وفي نفس تكون ملائمة لكمية الوجبات التي يتوقع تجهيزها بالمطبخ كما يجب وجود مولدات كهربائية كافية لتشغيل الأجهزة والمعدات التي تعمل طوال الوقت مثل الثلاجات والغلايات وبعض الأجهزة لضمان استمرار الإنتاج ومتابعة العمل خلال انقطاع التيار الكهربائي.

يجب عمل سجل لمعدات المطبخ يدون به الآتي:-

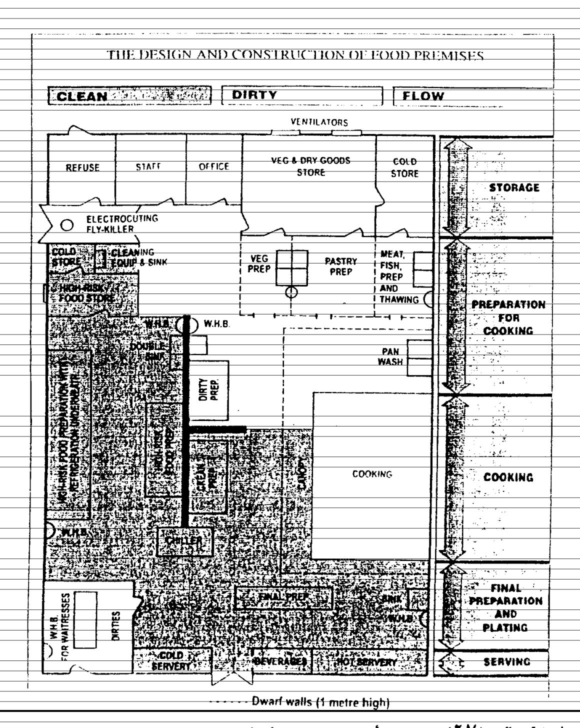
١- اسم المعدة وموقعها داخل المطبخ.

٢- أعمال الصيانة اللازمة وتاريخ كل صيانة.

٣- أعمال الصيانة المطلوب عملها.

وبعد التشغيل للفندق وتغيير بعض قطع الغيار فيجب أن يذكر في هذا السجل اسم قطعة الغيار المستبدلة وتاريخ الاستبدال ويكون هذا السجل به مكان لتوقيع مسئول الصيانة وتوصياته.

الشكل التالي رقم (٢٧) يوضح نموذج لأحد تصميمات المطابخ يوضح كذلك التجهيزات المختلفة اللازمة من المخازن.



شكل رقم (٢٧): نموذج لأحد تصميمات المطابخ يوضح التجهيزات المختلفة اللازمة من المخازن (مخزن للخضراوات والمواد الجافة، مخزن للتبريد والتجميد) بالإضافة إلى الأقسام المختلفة للمطبخ

الأجهزة والمعدات العامة بالمطابخ الرئيسية للفنادق

– مناضد عمل.

– ارفف لوضع الأواني.

– أحواض مزدوجة.

– غلايات.

– ثلاجات ومجمدات.

– أفران كهربائية.

– مقلاة كهربائية ذات حجم مناسب.

– موازين مختلفة.

– حافظة صلصة.

– ماكينة لتقشير الخضراوات وتشكيلها.

– سلمندر.

– ماكينة بخار وضغوط

– جريل كهربائي.

– شواية فحم.

– خلاطات كهربائية.

– موازين.

– برطمانات زجاجية لحفظ الملح والتوابل.

– ميكروويف.

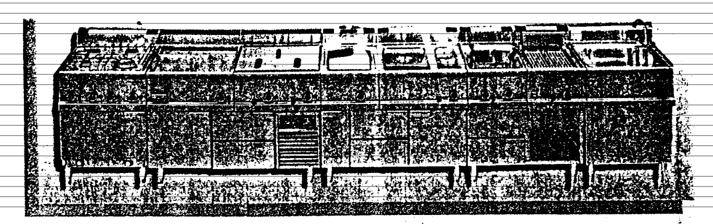
– دواليب لحفظ الأطعمة الساخنة (مزودة بنظام حراري).

– الواح تقطيع (تفلون).

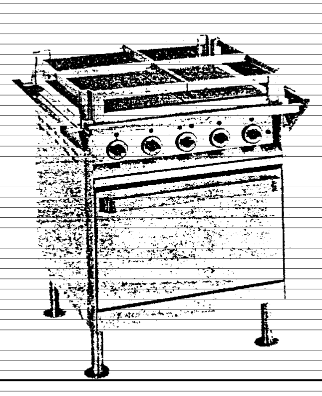
– سكاكين طبيخ وسكاكين سلطة.

- فتاحات زجاجات وصفائح.
- عصارة ليمون وماكينة لتقطيع البيض.
- صواني وكسرولات وقلايات وأواني ذات أحجام مختلفة.
- كبشات ومغارف وشوك طبخ ومصافي وملاعق خشبية.

الأشكال التالية توضح التجهيزات المختلفة لمطبخ الفندق شكل رقم (٢٨) يوضح نموذج المطبخ الساخن، رقم (٢٩) يوضح نموذج لجهاز متعدد الأغراض بالمطبخ، رقم (٣٠) يوضح نموذج تقسيم الأحواض والأرفف بمطبخ الفندق، رقم (٣١) يوضح تجهيزات الأواني والمناضد، رقم (٣٢) يوضح وحدة الشيفنج دش، رقم (٣٣) يوضح أدوات تجهيز الأطعمة بمطبخ الفندق، رقم (٣٤) يوضح جهاز الاحتفاظ بالأكواب والفناجين دافئة، رقم (٣٥) يوضح وحدة تسخين لحفظ الأغذية ساخنة لفترة قصيرة، رقم (٣٦) يوضح تجهيزات القسم الساخن بالمطبخ، رقم (٣٧) يوضح أجهزة تحمير كاملة، رقم (٣٨) جهاز تنقية زيوت ماكينات التحمير، رقم (٣٩) يوضح نموذج للأفران، رقم (٤٠) يوضح وعاء طبخ مزود بجاكت حراري، رقم (٤١) يوضح ثلاجة من النوع المتحرك، رقم (٤٢) يوضح ثلاجة تعمل بالهواء المدفوع، رقم (٤٣) يوضح شواية الدواجن واللحوم، رقم (٤٤) يوضح ماكينة مشروب القهوة، رقم (٤٥) يوضح الخلاطات المستخدمة في الكافتيريا، رقم (٤٦) يوضح نماذج متعددة من الخلاطات.



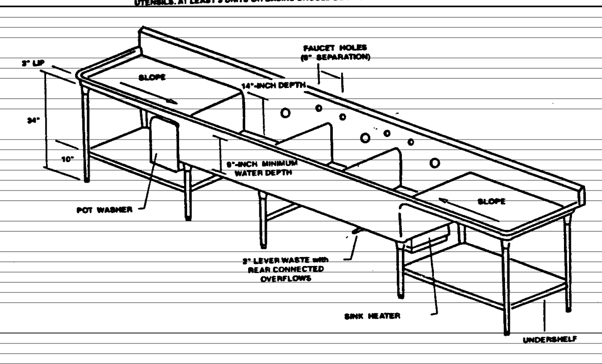
شكل رقم (٢٨): نموذج لبعض أجهزة المطبخ الساخن في صورة وحدة واحدة
(حوض+جريل +وحدة تحمير +فرن +بوتاجاز +أماكن الاحتفاظ بالأطعمة ساخنة)



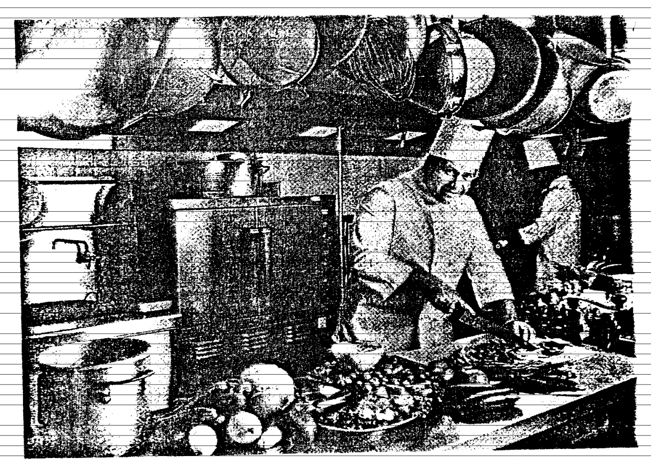
شكل رقم(٢٩): نموذج لجهاز متعدد الأغراض بالمطبخ (الطبخ والتحمير والشواء
وتسخين الأطعمة)

MINIMUM OPENING DIMENSION FOR EACH SINK 12"x12" WITH MINIMUM WATER CAPACITY OF 8 GALLONS BELOW THE OVERFLOW LEVEL.

MULTIPLE SINKS TO BE USED IN THE MANUAL WASHING OF EATING & DRINKING UTENSILS. AT LEAST 3 UNITS OR BASINS SHOULD BE PROVIDED.



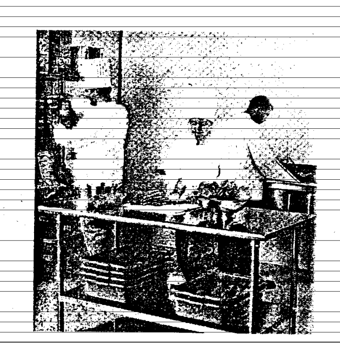
شكل رقم (٣٠): نموذج يوضح تقسيم الأحواض بمطابخ الفنادق والأرفف الجانبية ذات الميول

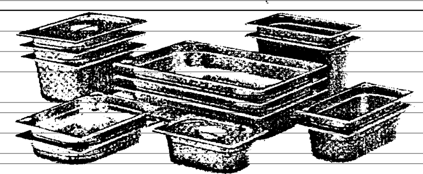


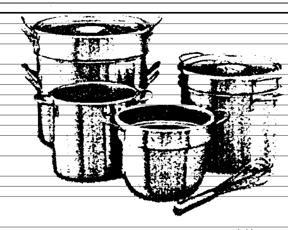
شكل رقم(٣١): جانب من التجهيزات اللازم للمطبخ من الأواني والمناضد المصنعة من الصلب الغير قابل للصدأ كما يلاحظ منه الشكل الخاص بزي العاملين بالمطبخ



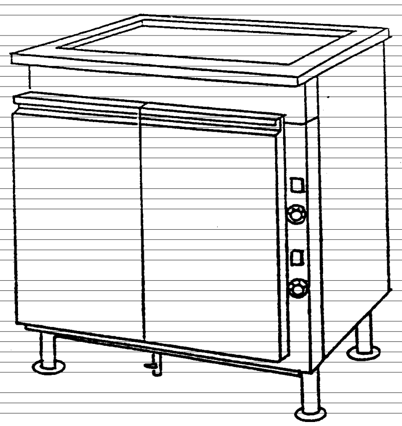
شكل رقم (٣٢): صورة توضح الشيفنج ديش التي يتم فيها الاحتفاظ بالطعام ساخن بالمطعم خلال فترة تقديم الطعام



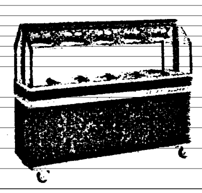




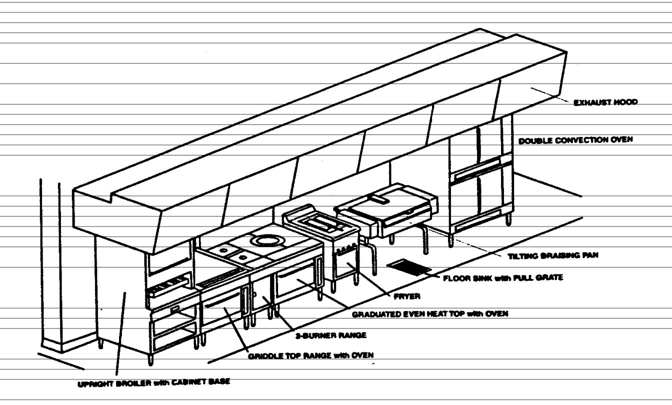
شكل رقم (٣٢): نماذج لأدوات تجهيز الأطعمة بمطابخ الفنادق
(stainless steel tables, double boiler, steam table pans)

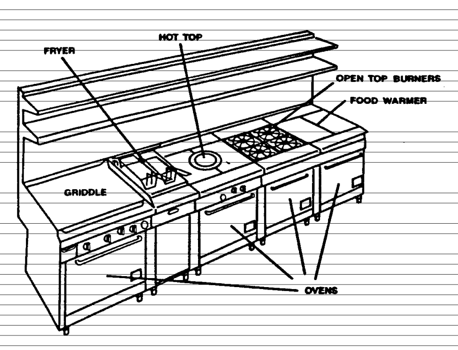


شكل رقم (٣٤): نموذج لأحد الأجهزة التي تجهز بها المطاعم للاحتفاظ بالأكواب والفناجين دافئة



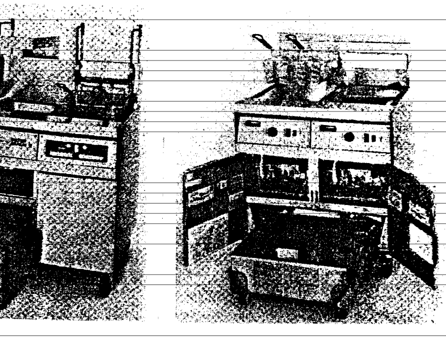
شكل رقم (٣٥): وحدة تسخين على شكل عربة للاحتفاظ بالأغذية ساخنة لفترة قصيرة قبل التقديم ويستمد الحرارة من مصابيح (لمبات) توجد في أعلاه من الداخل



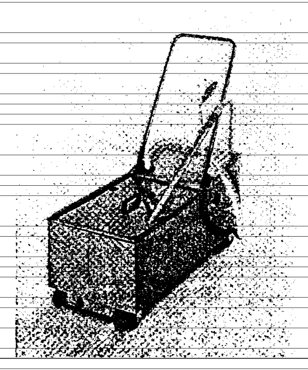


شكل رقم(٣٦): رسوم توضيحية لتجهيزات القسم الساخن من المطبخ بالفنادق

مثبت أسفل شفاط Exhaust hood لشفط الأبخرة

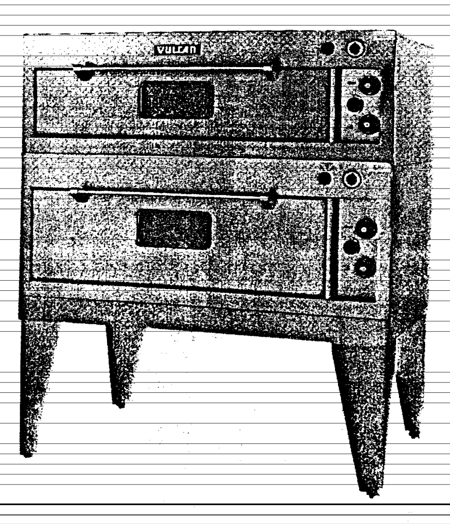


شكل رقم(٣٧): نماذج لأجهزة تحمير كاملة لتحضير والاحتفاظ بالأغذية المحمرة حتى وقت تقديمها (يحتوي الجهاز أيضاً على وحدة لتنقية الزيت)

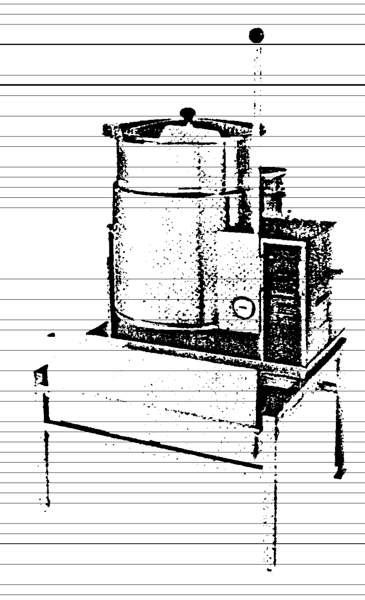


شكل رقم (٣٨): جهاز تنقية زيوت ماكينات التحمير

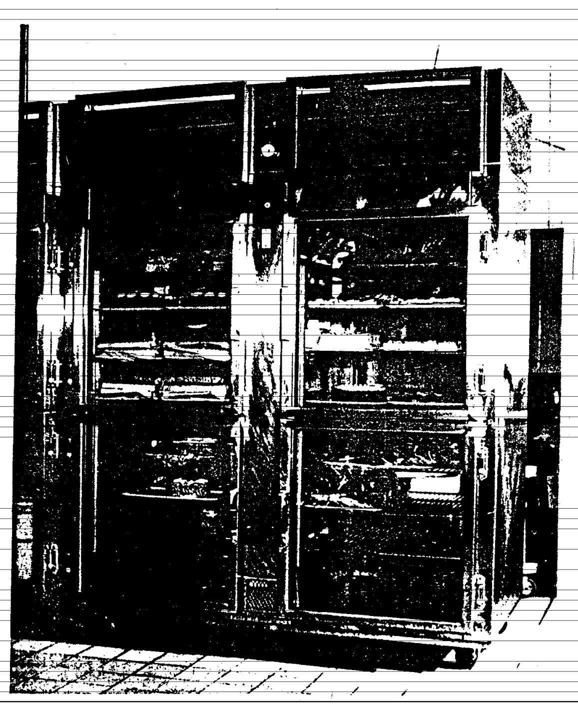
portable filtering system **يمكن تحريكه واستخدامه مع أكثر من جهاز تحمير**



شكل رقم (٣٩): نموذج للأفران Desk oven (Stack oven) والذي يمكن وضع
أكثر من وحدة منه فوق بعض وبالتالي تقليل المساحة اللازمة لأفران بالمطبخ



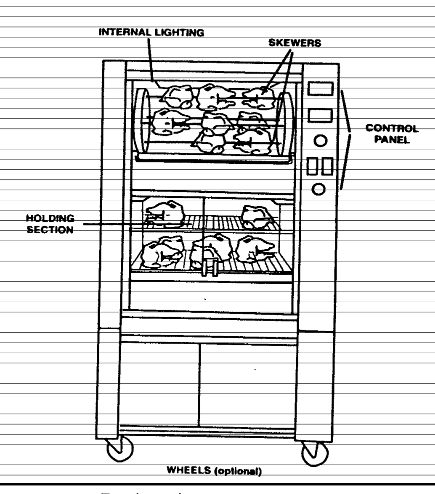
شكل رقم (٤٠): وعاء Steam-jacketed مزود بجاكيت حراري يعمل بالبخار
ويعتبر من التجهيزات الأساسية في المطبخ ويستخدم في عمل الصلصات والحساء



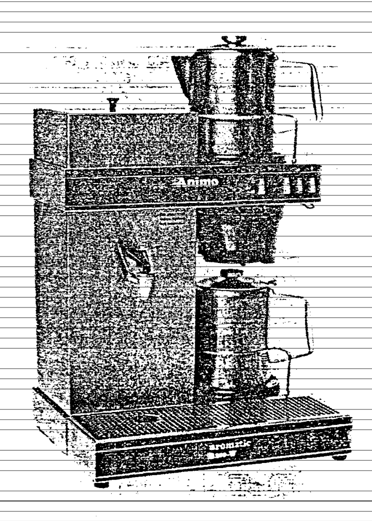
شكل رقم (٤١): نموذج للثلاجات من النوع المتحرك التي يجهز بها المطابخ بالفنادق



شكل رقم (٤٢): ثلاجة من النوع الذي يعمل بالهواء المدفوع blest chiller لحفظ الأغذية ويلاحظ فيها استخدام الشيف للترمومتر للتأكد من درجة الحرارة داخلها

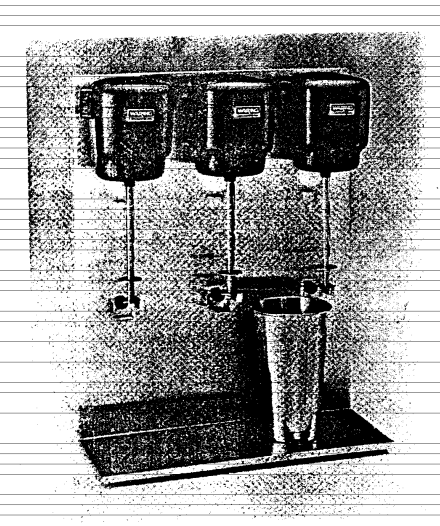


شكل رقم (٤٣): شواية الدواجن واللحوم Rotisseries ذات الزجاج الكاشف والتي تتميز ببطء عملية الشوي وتقليل انكماش الدواجن واللحوم، كما تحتوي على جزء خاص بالاحتفاظ باللحوم والدواجن ساخنة حتى وقت التقديم





شكل رقم (٤٤): نماذج لماكينات تحضير مشروب القهوة



شكل رقم (٤٥): نموذج من الخلاطات المستخدمة في تجهيز الكافتيريات من النوع
spindle blender



شكل رقم (٤٦): نماذج متعددة من الخلاطات المستخدمة في تجهيز المطابخ
والمطاعم والكافتيريات

لتسهيل التعرف على التجهيزات اللازمة للمطبخ سوف نتعرف على الأقسام المختلفة للمطبخ في الفنادق ثم يلي ذلك التعرف على احتياجات كل قسم مع الوضع في الاعتبار أن هذه التجهيزات تختلف من فندق إلى آخر تبعاً للقدرة الاستيعابية للفندق من حيث عدد النزلاء وعدد الحفلات والمؤتمرات التي سوف تعقد بالفندق ويتم تقديم وجبات لها. وفيما يلي أقسام المطبخ المختلفة.

أولاً: المطبخ الرئيسي

وهذا يتبعه عدة حجرات أو أقسام هي:-

(١) قسم الجزارة.

(٢) قسم الأسماك.

(٣) قسم الخباز.

(٤) قسم الحلواني.

(٥) قسم الأواني الفضية.

(٦) قسم الفاكهة.

(٧) قسم الاستيوارد.

والمطبخ الرئيسي يتم تقسيمه أيضاً قسمين هما:-

١) المطبخ الساخن.

٢) المطبخ البارد (الجارد مارنجير).

ثانياً: المطابخ الفرعية

وتشمل المطابخ الفرعية ما يلي:-

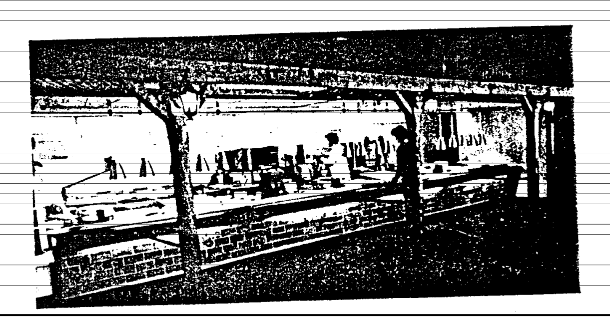
١- مطبخ حمام السباحة.

٢- مطبخ الكافتيريا.

٤- مطبخ خدمة الأدوار.

٥- مطبخ العاملين بالفندق.

شكل رقم (٤٧) يوضح إعداد الأغذية بكافتيريا حمام السباحة في حالة وجوده بعيداً عن المطبخ الرئيسي للفندق.



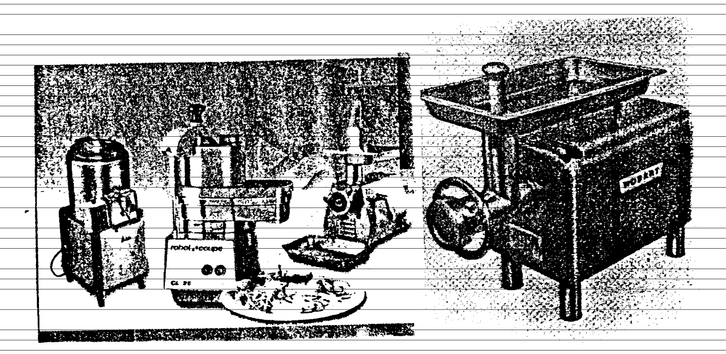
شكل رقم (٤٧): يمثل خدمة إعداد الأغذية بكافتيريا حمام السباحة في حالة
بُعده عن المطبخ الرئيسي للفندق ويظهر به الكاونتر

تجهيزات قسم الجزارة

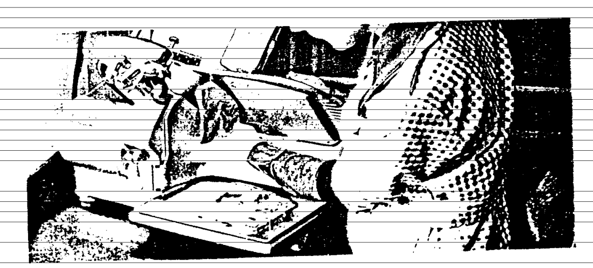
(١) مفرمة لحم.

- منشار كهربائي للتقطيع.
- ثلاجة.
- فريزر.
- موازين.
- ترولي.
- سكاكين مختلفة للتشفية والتقطيع.
- ألواح تقطيع خشب أو (تفلون).
- شواكيش.
- قرمة.
- حماية سكاكين.
- مسن سكاكين.
- سواطير.
- مناضد للتجهيز.
- خطافات مزدوجة ومفردة لتعليق اللحوم.
- أحواض مزدوجة للغسيل.
- صندوق قمامة.
- مكبس هامبورجر.

الأشكال التالية توضح تجهيزات قسم الجزارة شكل رقم (٤٨) يوضح نماذج المفارم المستخدمة في مطبخ الفندق وشكل رقم (٤٩) يوضح نموذج ماكينة تقطيع شرائح اللحوم.



شكل رقم (٤٨): نماذج المفارم المستخدمة في تجهيز الفنادق



شكل رقم (٤٩): نموذج ماكينة تقطيع شرائح اللحوم التي يتم تجهيزها مطبخ الفندق بها

تجهيزات قسم الأسماك

- مناضد عمل من المعدن الغير قابل للصدأ والمزودة بصنابير مياه فوقها.
- أحواض مزدوجة للتنظيف.
- ماكينة لعمل الثلج المجروش.
- صناديق بلاستيك لوضع الأسماك مع الثلج بها قبل وضعها في الثلاجات.
- غرمة.
- سكاكين للتقطيع.
- سكينة الصدفيات.
- أواني لسلق الأسماك الصدفيات.
- مقشرة سمك.

تجهيز قسم الخباز

١- مناضد للتحضير (السطح من الرخام والأرجل من المعدن).
- خلاط مزوج.
- موازين مختلفة الحساسية.
- فريزر.
- ثلاجة.
- حضان للعجائن.
- لوحة لفرد العجين.
- وحدة تحضير الكريمات.
- أفران للخبيز.
- سكين للفطائر.

- عجلة فطائر.
- مناخل مختلفة.
- نشابة.
- صواني الخبيز.
- سكاكين تجميل.
- أرفف.
- ترولي.
- فتاحة علب.
- موقد وفرن إلكتروني.
- ميكروويف.
- صناديق قمامة.

تجهيزات قسم الحلواني

- مناضد للعمل ويفضل المصنعة من الرخام أو الصلب الغير قابل للصدأ.
- رفوف ودواليب.
- ماكينة عمل الآيس كريم.
- أفران كهربائية ذات درجات حرارة مختلفة.
- ثلاجات لها مدى مختلف من درجات التبريد.
- فريزير (مجمدات).
- خلاطات ذات سعات مختلفة.
- ملاعق خشب للتقليب.
- موازين مختلفة الحساسية.

– فرش مختلفة الأحجام لدهن الصواني قبل الخبيز.

– قوالب مختلفة الأحجام والأشكال لعمل الكيك.

– مناخل (سلك ونايلون).

– مبشرة جوز هند.

– ماكينة عمل البيتى فور.

– قطاعات معدنية أو بلاستيكية للعجين.

– أقماع لتجميل التورتات مزودة مع بلابل متعددة الأشكال.

– سكاكين كيك وسكاكين عادية.

– نشابة لفرد العجائن.

– قوالب الكريم كرميل.

– ملاعق مختلفة.

– سلسلة قمامة مغطاة.

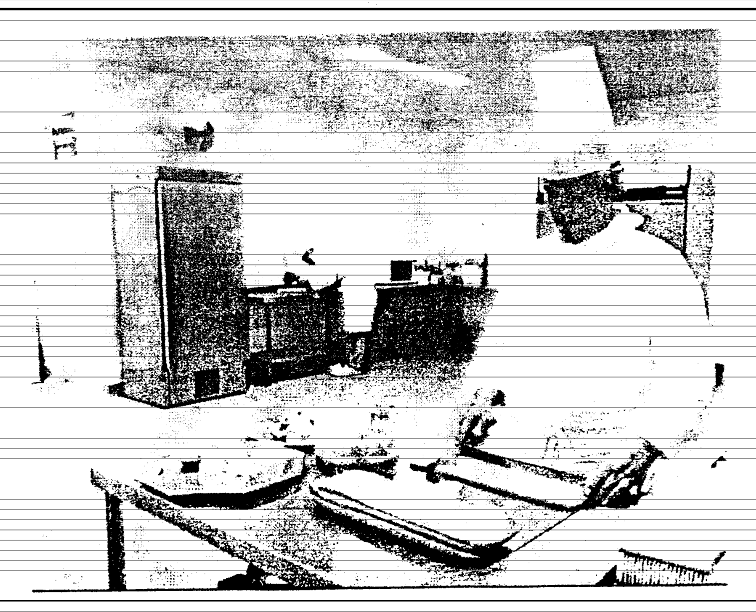
– مطحنة لتنعيم السكر الخشن.

– صندوق قمامة.

– ماسك جاتوة.

– رشاشات سكر.

الشكل رقم (٥٠) يوضح التجهيزات الخاصة بقسم الحلواني بالفندق



شكل رقم (٥٠): قسم الحلواني بمطبخ أحد الفنادق ويلاحظ فيه بعض التجهيزات المستخدمة بالإضافة إلى الزي الخاص بالعاملين بالقسم

قسم الفضيات

يخصص حجرة للفضيات المستخدمة حتى يتم فيها تنظيفها وتلميعها بعد الاستخدام وتجهز هذه الحجرة بما يلي:-

١- أحواض مزدوجة.

٢- ارفف من الصلب الغير قابل للصدأ تحيط بالأحواض.

٣- مصدر للمياه الساخنة والباردة.

٤- مناضد ذات مساحات مناسبة.

٥- ماكينة للصابون السائل يتم تعليقها فوق أحد الأحواض.

تجهيز قسم الفاكهة

تجهز عادة بالفنادق الكبرى حجرة خاصة بالفواكه التي سوف تقدم للنزلاء والغرض من هذه الحجرة هو إعداد الفواكه وتقشيرها وتقسيمها إذا كانت كبيرة الحجم بحيث تقدم للنزلاء بصورة مناسبة وفيها الكثير من الذوق الغني أي الاهتمام بالناحية الجمالية عند تقديم هذه الفواكه وهذه الحجرة يلزمها التجهيزات التالية:-

١- ثلاجات لحفظ الفواكه والعصائر.

٢- سلال فاكهة.

٣- شرائط ملونة للتزيين.

٤- مقصات مختلفة لتهذيب الفواكه.

٥- صواني مختلفة الأشكال.

٦- أواني ومغارف بلاستيكية.

٧- ماكينات لعمل عصائر الفواكه المختلفة.

كما يلحق بالمطبخ حجرة يتم فيها تجهيز مشروبات الأفطار وتجهيز التوست وهذه الحجرة تشمل المعدات والأدوات التالية:-

١- جهاز تقطيع الخبز إلى شرائح (توست).

٢- توستر (لتحمير التوست).

٣- غلاية لبن.

٤- غلاية كهربائية وماكينة للقهوة.

٥- مناضد للعمل وأدراج.

تجهيزات قسم الاستيوارد

أولاً: المكان المخصص لغسالة الأطباق

المكان الذي يتم تخصيصه لوضع غسالة الأطباق والأكواب والفضيات يجب أن يتميز بعدة خصائص هي:-

١- يكون بالقرب من مكان تجميع الفضلات.

٢- يجب أن يكون المكان جيد التهوية الطبيعية والصناعية (شفاطات قوية) حتى يمكن التخلص من الأبخرة الساخنة التي تنبعث باستمرار من غسالات الأطباق.

٣- يجب أن يخصص مساحة كافية بالمكان يتم فيها تجميع الأطباق الفارغة المتسخة بالقرب من الغسالة حتى تكون هناك سيولة في العمل عند وضع هذه الأطباق بالغسالة وتقليل الفاقد (نتيجة الكسر) والذي يترتب على كثرة التداول من مكان لأخر.

ثانياً: تجهيز قسم الاستيوارد

١- ماكينة غسيل الأطباق (يتناسب مع معدل الدوران في المطاعم).

٢- أحواض مزدوجة من الصلب الغير قابل للصدأ.

٣- شبك من البلاستيك توضع في قاع الحوض لتقليل التكسير للصيني.

٤- فرش بلاستيك ذات أحجام مختلفة.

٥- أرفف.

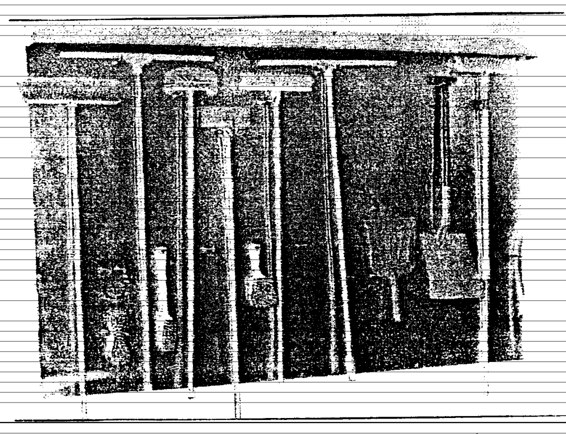
٦- ترولى.

٧- حوامل مختلفة.

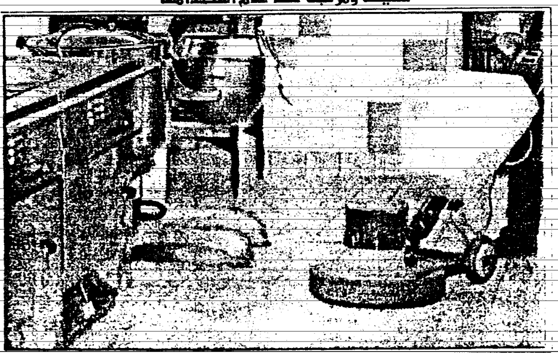
٨- صناديق لجمع القمامة.

وفيما يلي أشكال التجهيزات المختلفة الخاصة بقسم الاستيوارت

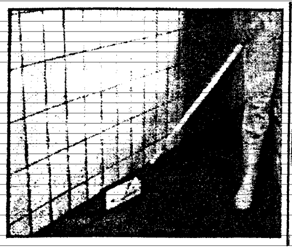
شكل رقم (٥١) يوضح نماذج لأدوات النظافة المختلفة بالمطبخ، رقم (٥٢) يوضح نموذج ماكينة تنظيف وتلميع السيراميك، رقم (٥٣) يوضح نماذج مختلفة لأنواع الفرش المستخدمة في نظافة أواني المطبخ، رقم (٥٤) يوضح ماكينة غسيل أطباق دائرية، رقم (٥٥) يوضح ماكينة غسيل أطباق فخمة، رقم (٥٦) يوضح نموذج لغسالة صغيرة تجهز بها الكافتيريات، رقم (٥٧) يوضح نموذج لأحد الغسالات الصغيرة تستخدم في تجهيز الكافتيريات بالفنادق، رقم (٥٨) يوضح لماكينة غسيل الأكواب والفناجين، رقم (٥٩) يوضح نموذج ماكينات تلميع الفضيات، رقم (٦٠) يوضح نموذج لحامل الأطباق، رقم (٦١) يوضح استقبال أحد العاملين للأطباق، رقم (٦٢) يوضح غسالة أطباق تعمل بنظام الصناديق الآمنة.

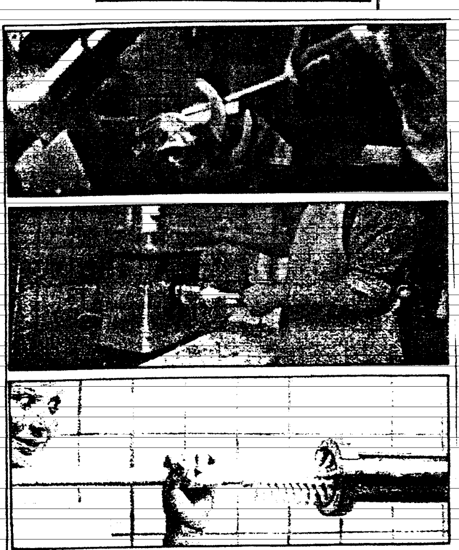


شكل رقم(٥١): نماذج لأدوات النظافة المختلفة بالمطابخ وأهمية الاعتناء بها نظيفة ومرتبة عند عدم استخدامها

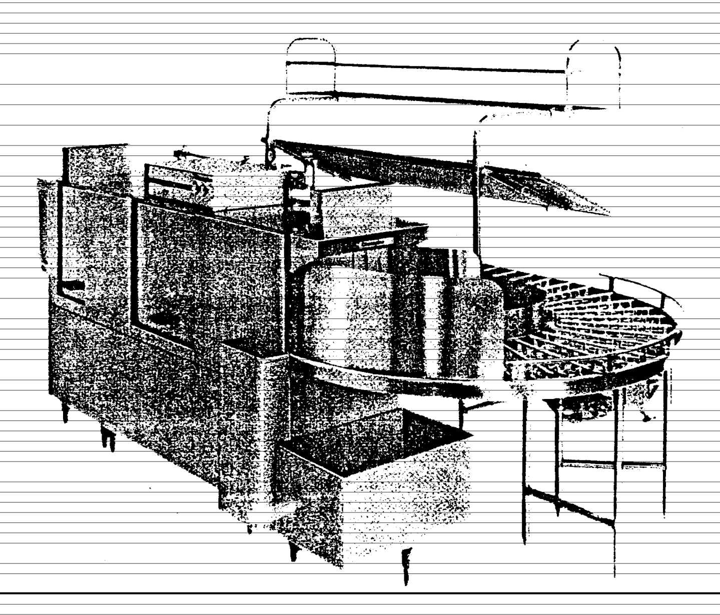


شكل رقم (٥٢): نموذج لماكبنة تنظيف وتلميع السيراميك مجهزة بخزان للمواد المنظفة المستخدمة

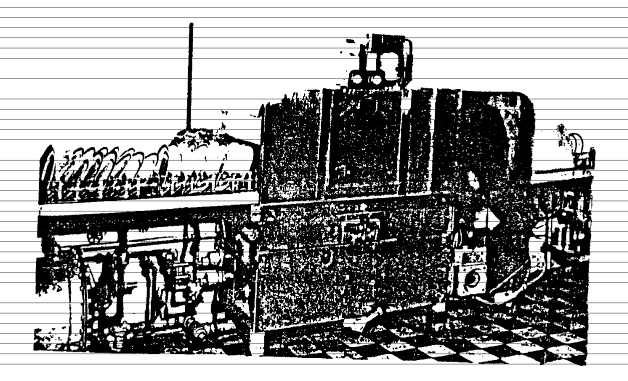




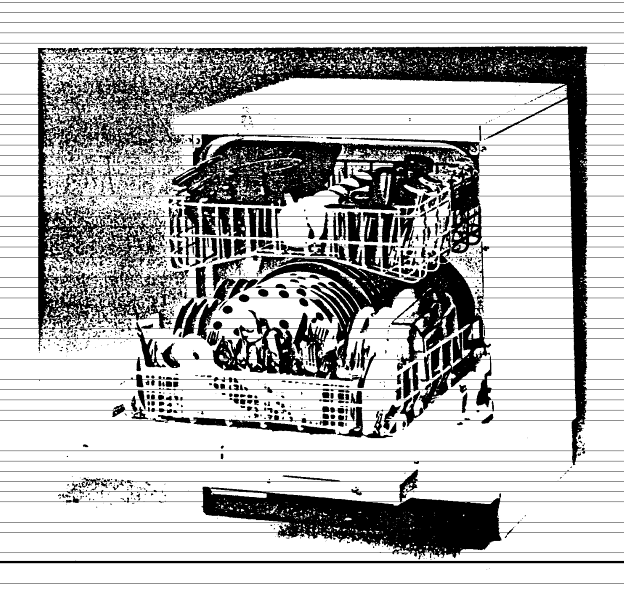
شكل رقم (٥٣): نماذج مختلفة لأنواع الفرش المستخدمة في نظافة أدوات المطبخ والأرضيات في الفنادق ويلاحظ فيها اختلاف أطوالها وأشكالها لتلائم الأغراض المختلفة للاستخدام



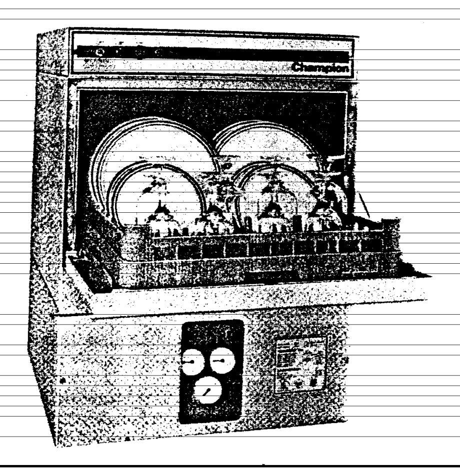
شكل رقم (٥٤): ماكينة غسيل أطباق dishwasher دائرية تجهز بها الفنادق الكبيرة لقدرتها على غسل كميات كبيرة بأقل عدد من العمالة



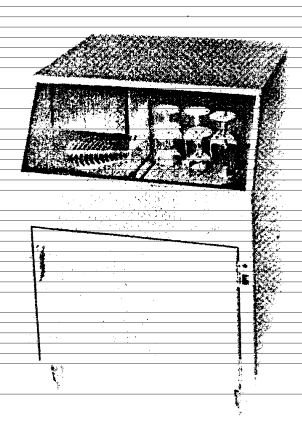
شكل رقم (٤٥): نموذج لماكينة غسيل أطباق ضخمة تعمل بنظام الرزاز spray type وتجهز بها المطاعم في الفنادق الكبيرة



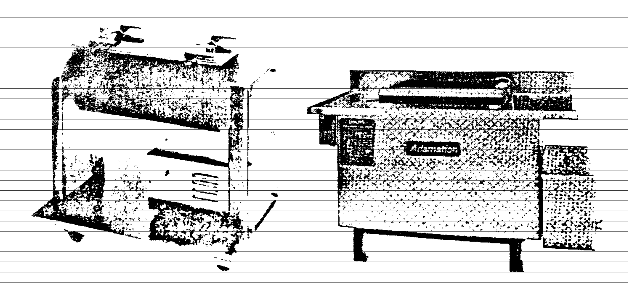
شكل رقم (٦٤): نموذج لغسالة صغيرة تجهز بها الكافتيريات الصغيرة في بعض الفنادق



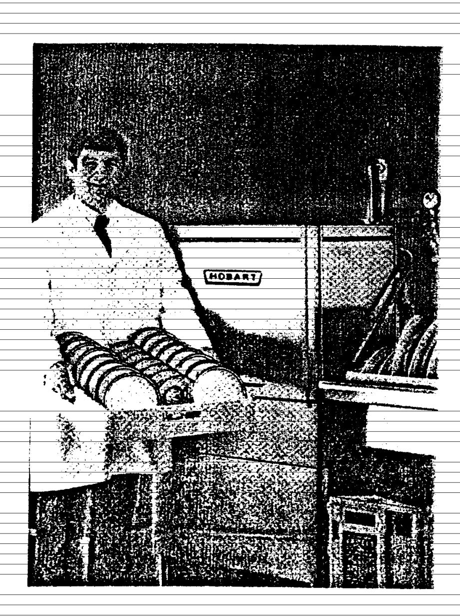
شكل رقم (٤٧): نموذج أحد الغسالات dishwasher الصغيرة والتي تستخدم في تجهيز الكافتيريات بالفنادق مثل كافتيريا حمام السباحة



شكل رقم (٥٨): نموذج لماكينة غسيل الأكواب والفناجين



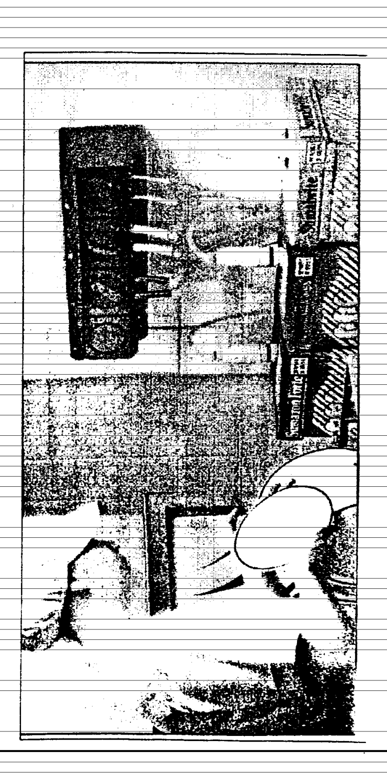
شكل رقم (٥٩): نموذج لماكينات تلميع الفضيات الدوارة (على اليسار) والتي تستخدم في تلميع الفضيات المسطحة والنموذج الآخر (على اليمين) يعمل بحركة اهتزازية ويستخدم في تلميع الأدوات الفضية الكبيرة مثل الصواني وأجزاء ماكينة تصنيع القهوة



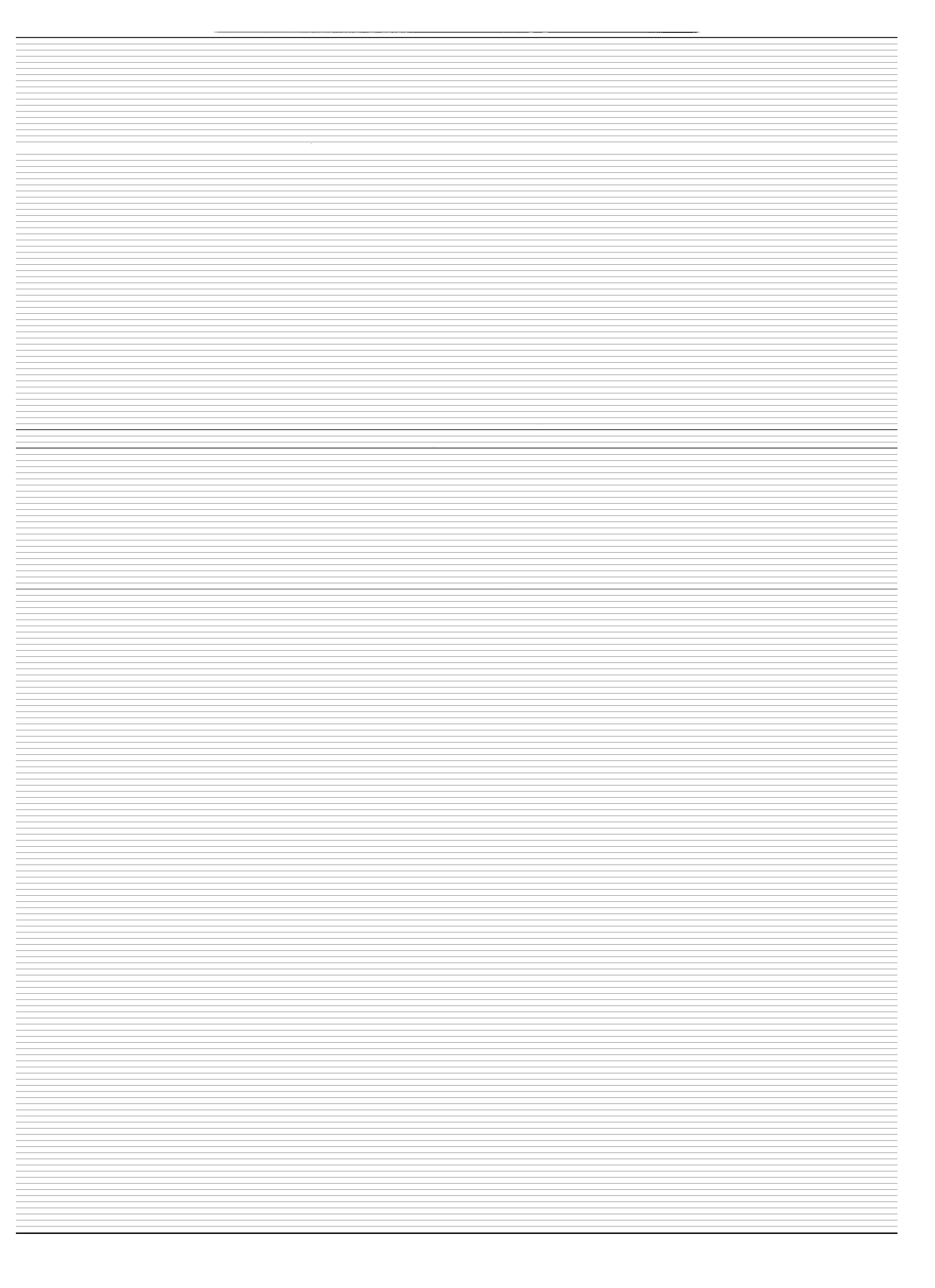
شكل رقم (٦٠): نموذج لحامل الأطباق dish tables التي تجهز بها قسم الاستيوارد والتي تجعل عملية تداول الأطباق قبل وبعد الغسيل سهلة وآمنة

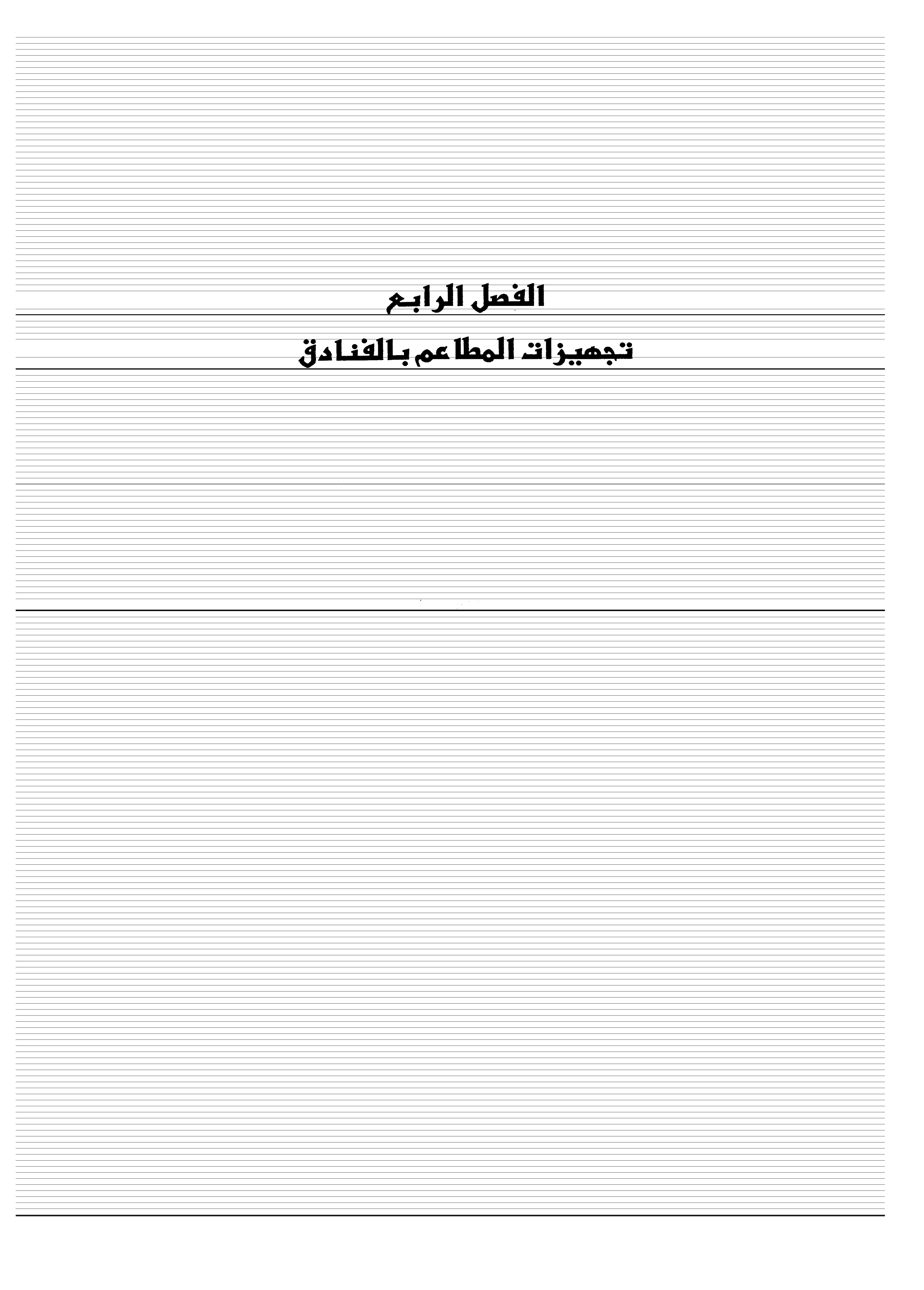


شكل رقم(٦١): استقبال أحد العاملين للأطباق من الغسالة بعد تنظيفها ويلاحظ
منها وجود أرفف خاصة لها بالإضافة إلى وجود أوعية لوضع الشوك والملاعق
والسكاكين بعد تنظيفها



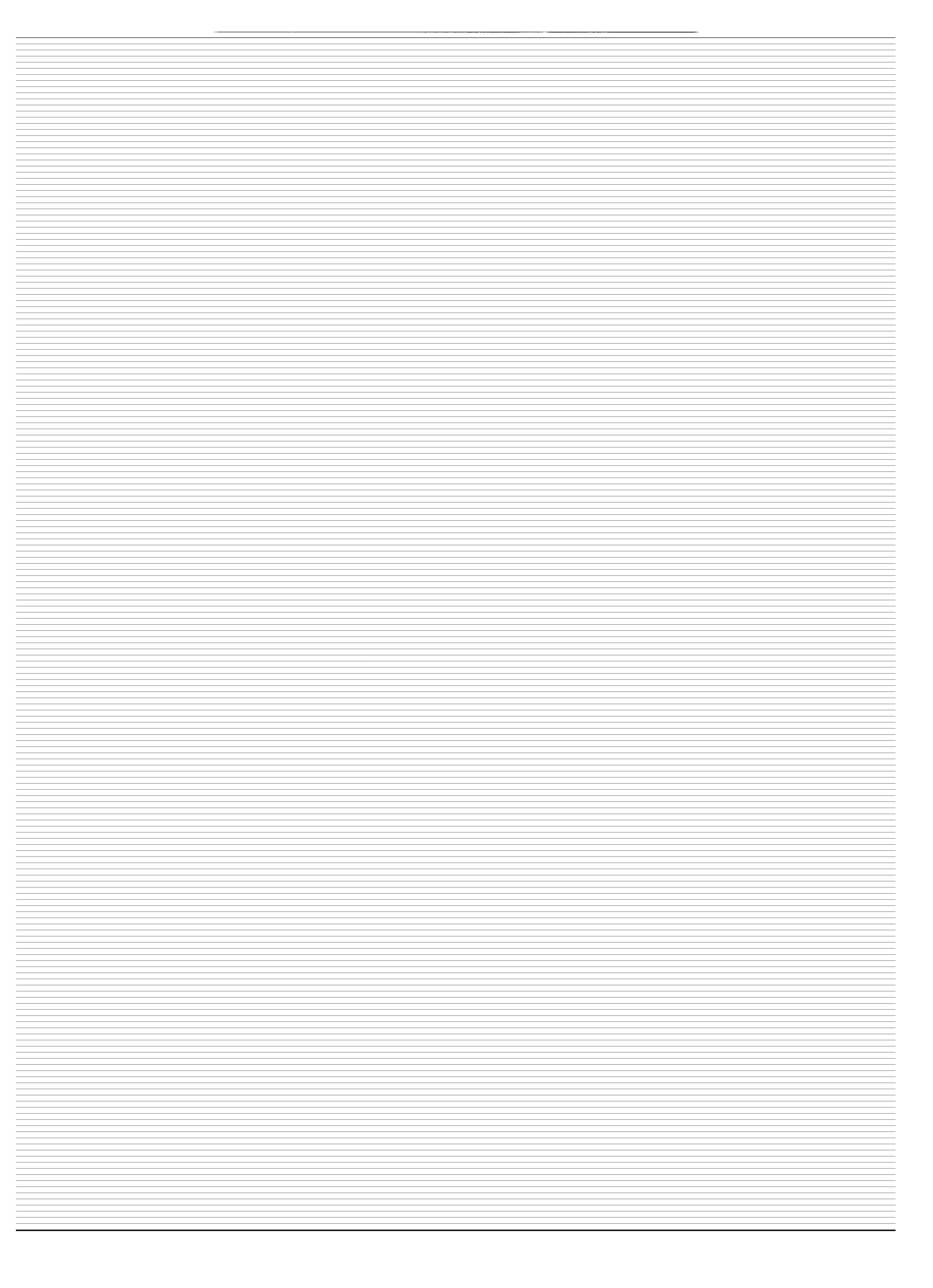
شكل رقم (٦٢): نموذج لغسالة أطباق تعمل بنظام الصناديق الآمنة saltboxes حيث تتصل بخزانات المنظفات المختلفة التي تمدها أوتوماتيكياً بالكميات اللازمة من المنظفات





الفصل الرابع

تجهيزات المطاعم بالفنادق



الفصل الرابع

تجهيزات المطاعم بالفنادق

تختلف تجهيزات المطاعم بالفنادق المختلفة تبعاً لمستوى الفندق (خمس نجوم – أربعة نجوم – ثلاثة نجوم....) وأيضاً تختلف تجهيزات المطعم تبعاً لنوع الخدمة التي يقدمها لأن هناك أنواع كثيرة من المطاعم منها المطعم الكلاسيك وكذلك هناك مطاعم متخصصة مثل المطعم الصيني والهندي والإيطالي والمكسيكي والصيني والياباني كما أن هناك مطاعم متخصصة في تقديم الوجبات النباتية فقط مما سبق نستنتج أنه عند تجهيز هذه المطاعم يجب مراعاة نوع الفندق أولاً لأنه سيحدد الديكور والإضافات والألوان التي ستستخدم وكذلك سوف يكون لنوع المطعم تأثير على كل الأثاث المطلوب تجهيزه وفي نفس الوقت نوع المطعم هو الذي سيحدد قوائم الطعام التي يجب طباعتها وتجهيزها.

بالنسبة للمطعم هناك مشاكل فنية تعلق به ومثل هذه المشاكل يجب أن ينظر إليها بعين الاعتبار عند تجهيز المطاعم حتى يمكن تلافي أثرها السيئ.

١) أرضية وأسقف وحوائط المطاعم

يجب مراعاة أرضية المطعم إذا كانت سيراميك فيجب قبل التجهيز التأكد من عدم وجود اختلافات في المنسوب بحيث لا تكون القطع مرتفعة عن بعضها البعض مما يؤدي إلى بعض التعثرات من قبل العاملين الذين قد يحملوا بعض الأصناف من المأكولات فتؤدي إلى فقد هذه الأصناف، وأيضاً نفس المشكلة تقع بالنسبة للموكيت

ويجب صيانتها دورياً لعدم حدوث تمزقات أو تموجات فيجب عند تركيبها من قبل عمال الصيانة أن تكون خالية من أي مرتفعات وانبعاجات، مما يؤدي أيضاً إلى تعثر العاملين. أما حوائط المطعم فيجب أن تكون ذات تصميمات مميزة وإما أن تكون مجلدة بورق الحائط أو مدهونة بدهانات أو تجلد بالخشب وتزود بأباليك ولوحات فنية.

بالنسبة لأسقف المطاعم يفضل أن تكون على صورة بلاطات ماصة للصوت وذات تصميمات مميزة تضفي لفخامة على المطعم وتكون مزودة باسبوت لايت أو وحدات إضائة متكررة ويزود المطعم بنجفة في المنتصف أو نجفة في المنتصف وأربعة آخرين (كل واحدة في ركن من أركان المطعم). كما يزود السقف بشموع استشعار الحريق.

٢) مداخل ومخارج المطعم

يجب أن تكون هذه المداخل والمخارج متسعة لسهولة دخول العاملين بالأصناف والطلبات التي يحضرها العامل من المطبخ وإلى محطة الغسيل لكي تتلقى الفوارغ، ويجب إحكام غلق هذه الأبواب من أطرافها وذلك لعدم انتشار ونفاذ الروائح المنبعثة من المطبخ إلى المطعم. عادة ما يتم تصنيع أبواب المطاعم من السيكوريت أو الخشب أو الألونيوم الملون ويحدد المصمم ألوان الأبواب بحيث تتماشى مع ألوان الحوائط ويراعى أن تكون مقابض الأبواب ذات فخامة ومصنعة من النحاس أو أي خامة أخرى مناسبة ويفضل أن يحمل المقبض اسم الفندق أو الاسم الخاص بالمطعم داخل الفندق.

٣) الممرات - الموائد - الكراسي

ويجب أن يكون هناك اتساع في الممرات بين الموائد لتؤدي إلى سهولة المرور للعاملين وعدم الاصطدام بأي شيء سواء كانت الموائد أو بعض العاملين المساعدين. ويجب أن

تكون الموائد مثبتة جيداً وأن تكون الأرجل متساوية حتى لا تتحرك فتؤدي إلى انسكاب ووقوع بعض السوائل على المناضد. وأيضاً التأكد من سلامة ومتانة كراسي المطعم لضمان عدم حدوث بعض الحوادث الخاصة بالضيوف.

يتم تقسيم أثاث المطعم إلى قسمين على أساس مستخدمها كما يلي:-

أولاً: أثاث يستخدم بواسطة العاملين ويشمل ما يلي

١- موائد الخدمة (الكونسول).

٢- الموائد والعربات المتحركة.

٣- مكتب وكرسي للكاشير بالإضافة إلى تليفون.

٤- ماكينة الكاشير لتسجيل الشيكات.

٥- ماكينة كارت الائتمان.

ثانياً: أثاث يستخدم بواسطة نزلاء الفندق والرواد من الخارج وهذا يشمل:-

١- الموائد: تكون مزودة بمولوتون يثبت على قرص المائدة بحيث يغطى الجوانب حتى ٥ سم من أسفل القرص.

٢- الكراسي: تكون منجدة تنجيد من النوع القوى نسبياً بحيث يسمح برفع المعدة عند الجلوس ويكون لون القماش متماشي مع لون الحوائط والستائر.

والموائد والكراسي يجب أن تكون مريحة من حيث الارتفاع وهناك أشكال مختلفة من الموائد منها الدائرية والمربعة والمستطيلة كما يمكن عمل أشكال مختلفة من الموائد

حسب رغبة المجموعات من النزلاء.

بالنسبة للكونسول فهو إما يكون على شكل مائدة أو دولاب يحتوي على أرفف وأدراج توضع فيها الفضيات والبياضات والزجاجيات بترتيب جيد حتى تسهل من العمل داخل المطعم. كذلك هناك مكان مخصص للغلايات الكهربائية الخاصة بخدمة تقديم الشاي وخدمة بولة غسيل الأصابع.

تجهيز بعض العربات الخاصة بمطعم الفندق

أولاً: تجهيز عربة السلطات

وهذه تكون عربة ذات ديكور خاص يتناسب والديكور العام للمطعم وتوضع على هذه العربة الأنواع المختلفة من السلطات في سلاطين من الخشب وتقلب بملاعق من الخشب وتوضع بطريقة جذابة على الترولي.

كما توضع الأنواع المختلفة من متبلات السلطة في قوارب السلطة الموضوعة على طبق مع الملعقة المناسبة.

ثانياً: تجهيز عربة الفلامبيهات

وهي تستعمل في إكمال طهي بعض المأكولات أمام الضيوف وهي على شكل موائد صغيرة ويكون ارتفاعها مناسب للنزلاء لسهولة رؤية تحضير المأكولات وهذه العربة تحتوي على فجوات يوضع بها الزجاجات التي تحتوي على المواد اللازمة لعملية الطهي وكذلك توجد فجوة لمصدر الطاقة اللازمة لأكمال طهي الأطعمة وهو الكحول (السبرتو) وكذلك توجد فجوة يوضع بها السكاكين والملاعق وغيرها من الأدوات المساعدة في عملية الطهي وغالباً ما يوجد بهذه العربة الأصناف التالية:-

١– الصلصات المناسبة.

٢– نبيذ أبيض.

٣– زيت وبصل.

٤– طحانة الفلفل.

٥– المسطردة الإنجليزية والفرنسية.

٦– ملح وفلفل وزبد.

٧– ملاعق وشوك وفوط

٨– كبريت وطفايات سجائر.

٩– الطاسات النحاسية الخاصة بالفلامبيهات.

١٠– لوح خشب للتقطيع.

وهناك أدوات أخرى يحتمل الحاجة إليها أثناء العمل.

ثالثاً: تجهيز عربات الحلو

يتم تصنيعها من المعادن المصقولة أو الأخشاب ويراعى أن تكون الأخشاب المستخدمة من النوع الغير ماص للماء مثل خشب الفورومايكا مما يسهل عملية الغسيل لهذه العربات. وتجهز عربة الحلوى بما يلي:–

١– أطباق الحلو.

٢– شوك الحلو.

٣– مساكة الحلو.

٤– فوطة ورق وقماش.

٥- حامل دائري للحلوى.

٦- منوعات من الحلوى والكيك والجاتوه وترتب بشكل جذاب.

رابعاً: عربة الجبن

أيضاً هي من المعدن المصقول أو الخشب وذات عدد من الأرفف يوضع عليها الأصناف المختلفة من أصناف الأجبان وغالباً ما يتم تغطية هذه الأجبان بأغطية شفافة أثناء عرضها.

خامساً: تجهيز عربة الخمور

تحتوي عربة الخمور على ما يلي:-

١- فتاحات لزجاجات الخمور.

٢- فوطة للخدمة.

٣- قائمة المشروبات الروحية.

٤- كما تجهز بأنواع مختلفة من النبيذ الأحمر والأبيض والروزية.

تجهيزات الكافتيريا

الكافتيريا الرئيسية بالفندق يجب أن تكون مساحتها مناسبة لعدد النزلاء والضيوف المحتملين الذين يفدون عليها من خارج الفندق. وينطبق على تجهيز الكافتيريا ما ينطبق على تجهيزات المطعم السابق ذكرها مع الوضع في الاعتبار أن معظم الكافتيريا تتميز ببساطة التجهيزات وتميل ألوان الكافتيريات إلى الألوان الفاتحة بدرجاتها والتي يحددها المصممون.

وتجهز الكافتيريا بما يلي:-

١- الإضاءة: عبارة عن سبوت لايت.

٢- لوحات فنية تتناسب أبعادها مع مساحة الحوائط.

٣- ساعة حائط توضع في مكان ظاهر.

٤- منضدة خدمة ثابتة أو أكثر توضع عليها أدوات خدمة تقديم الطعام.

٥- مناضد مربعة ذات أبعاد ٨٠ × ٨٠ سم.

٦- كراسي كافتيريا يتناسب ارتفاعها مع المناضد ويمكن استخدام الخيرزان.

٧- فازة لوردة واحدة.

٨- شمعدان (نحاس أو صيني أو زجاج).

٩- طفاية سجاير بشعار واسم الفندق.

١٠- كنب لشخصين أو ثلاثة.

١١- ترولات للخدمة (الفاكهة – الحلو – القهوة).

١٢- طفايات الحريق.

١٣- ستائر شفافة ومعتمة.

تجهيز الكاونتر الخاص بالكافتيريا

يتم تجهيز كاونتر الكافتيريا من المباني الطوب ويوضع فوقها قرص من الرخام (الجرانيت أو نوع جيد آخر) أما الجهة الخارجية فغالبا ما يتم تجليدها بالأخشاب ذات الألوان التي تتناسب مع الديكور الخاص بالكافتيريا. ويتم تجهيز الكافتيريا بالمعدات التالية.

١- حوض مياه (ساخنة وباردة).

٢- رفوف للأكواب والأطباق والفناجين لتصفية المياه منها بعد الغسيل.

٣- سخان لغلي المياه أو غلاية.

٤- دواليب ذات أرفف لحفظ الخامات.

٥- خلاط لعمل العصائر.

٦- ثلاجة تتناسب وسعة الكافيتريا.

٧- ماكينة لتصنيع القهوة والأكسبريسو.

٨- كمبيوتر لتسجيل الحسابات واستخراج شيكات الدفع.

الأدوات اللازمة لتجهيز المطاعم وهذه تشمل الأقسام التالية:-

١- الفضيات.

٢- الصينيات.

٣- الزجاجيات.

٤- البياضات.

٥- أدوات أخرى (إكسسوارات الخدمة).

وكل منشأة تتفنن في اختيار أدواتها حسب درجتها.

يلاحظ في الحياة العملية أن كل فندق يسعى إلى اختيار أدوات المطعم التي تتلاءم مع درجة ونوع النزلاء به.

أولاً: الفضيات

١- سكينة وشوكة للحوم.

٢- معلقة شوربة.

٣- مغارف ذات أحجام مختلفة.

٤- شوكة قواقع وشوكة محار وماسك قواقع.

٥- مقص عنب.

٦- ملاعق شاي وقهوة.

٧- معلقة ثلج.

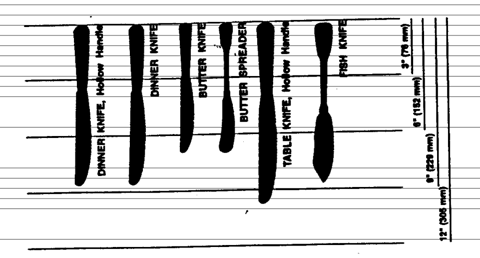
٨- سكاكين وشوك حلو.

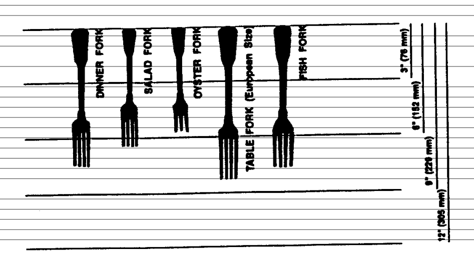
٩- شوكة وسكينة للسمك.

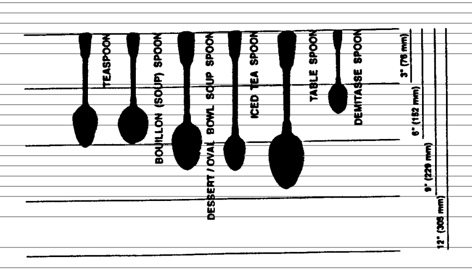
١٠- مقص عنب.

تشمل الفضيات أيضاً سلطانية الشسوربة وحامل البيض وحامل الآيس كريم والشمبينيرة وآنية اللبن وحامل الخل وآنية السكر وأباريق الشاي والقهوة والشيفنج ديش وبولة الآيس كريم.

وفيما يلي شكل رقم (٦٣) يوضح الأشكال المختلفة من الملاعق والشوك والسكاكين المستخدمة







شكل رقم(٦٣): الأشكال المختلفة من الملاعق والشوك والسكاكين التي تستخدم في تجهيز المطعم لخدمة الطعام كما يمكن ملاحظة الأطوال القياسية المنتشرة الاستخدام من تدريج الأطوال الموضح

ثانياً: الصينيات

١– أطباق لحوم.

٢– أطباق شوربة.

٣– أطباق حلو.

٤– أطباق الفواكه والجبن.

٥– السلطانيات.

٦– أطباق الزبدة.

٧– أطباق السلاطة.

٨– فناجين الشاي وأطباقها.

٩– فناجين القهوة وأطباقها (بأنواعها المختلفة مثل الفنجان الفرنسي وفنجان القهوة العربية)

١٠– وعاء اللبن الصيني.

١١– وعاء البيض.

١٢– وعاء السكر.

١٣– طفايات السجائر الصيني.

١٤– الشمعدانات.

ثالثاً: الزجاجيات

١– كأس الشمبانيا.

٢– كأس البراندي.

٣– كأس الليكير.

٤- كأس الكوكتيل.

٥- كأس البيرة.

٦- أكواب الماء والعصائر.

٧- كوب نابليون.

٨- كوب هاي بول.

والشكل التالي رقم (٦٤) يوضح أنواع الأكواب والفناجين التي تجهز بها المطاعم والكافتيريات.

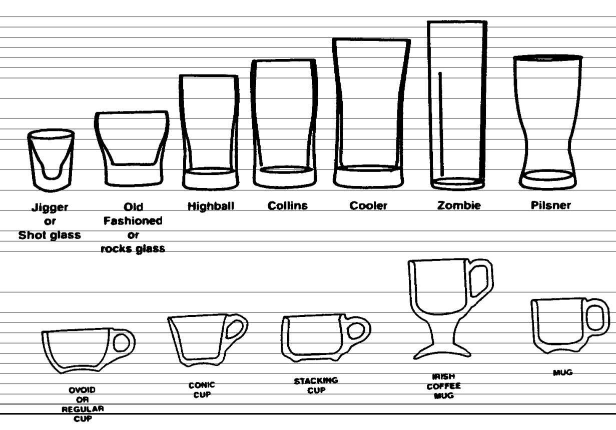
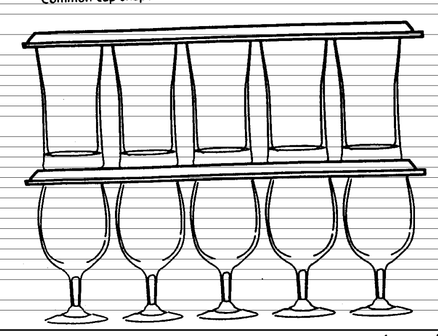


Illustration 18–4.
Common cup shapes.



شكل رقم(٦٤): أنواع الأكواب والفناجين التي تجهز بها المطاعم والكافتيريات بالفندق (الشكل العلوي والأوسط) والشكل السفلي يوضح الصواني المسطحة المستخدمة لرص الأكواب والكاسات لتقلل من فراغات التخزين اللازمة

رابعاً: البياضات والستائر الخاصة بالمطاعم

وهذه تشمل:-

١- مفارش الملتون.

٢- مفارش تصنيع من القطن أو الكتان أو الأنسجة الصناعية كالحرير الصناعي والترجال.

٣- فوط مائدة.

٤- فوط للخدمة وفوط للتلميع.

٥- ستائر من النوع الخفيف والثقيل (المعتم) بجميع إكسسواراتها وتكون ألوانها تتناسب مع ألوان الحوائط والديكور العام للمطعم.

الأدوات اللازمة لتجهيز الموائد بالمطاعم

١- مفارش من الملتون والحرير.

٢- طبق الخدمة.

٣- فوطة للعميل.

٤- سكينة وشوكة كبيرة.

٥- طبق صيني بقطع من الزبد وسلة خبز صغيرة.

٦- سكينة وشوكة للحلو.

٧- كوب من الماء.

٨- يوضع في وسط المائدة مباخر وزهور أو شمعدان ليلاً.

٩- طفاية سجائر زجاج أو صيني عليها شعار الفندق أو الشعار الخاص بالمطعم.

١٠- خلة أسنان.

١١- زجاجة كاتشب.

١٢- شمعدانات (زجاج أو صيني أو نحاس) وتوضع في منتصف المنضدة.

أحياناً يضيف متردوتيل المطعم بعض الأشياء الأخرى مثل نشرات الدعاية التي يصدرها الفندق وفي كل الأحوال يجب أن لا يؤثر أي شيء يوضع على المائدة على المظهر العام الجمالي لها.

كما تزود صالة المطعم بأحواض زهور يتم تحديد أشكالها بواسطة المصمم أو مديرة الإشراف الداخلي وهي ما تكون مستطيلة أو دائرية أو مربعة بما يتفق مع الديكور الخاص بالمطعم. كذلك يزود المطعم بطفايات الحريق المرغوبة والكهربائية والتي تحددها الهيئات الرسمية المسئولة (إدارة الدفاع المدني والحريق) والتي تقرر أساليب الأمن والسلامة التي يجب الالتزام بها في المنشآت.

المطعم يجب أن يلحق به دورات مياه عمومية (واحدة أو أكثر للرجال وواحدة أو أكثر للسيدات) وذلك حسب مساحة الفندق وعدد النزلاء به وكذلك يؤخذ في الاعتبار هنا أعداد المترددين على الفندق من غير النزلاء.

كما يتم تجهيز قوائم الطعام **Menu** حتى أنها وسيلة الاتصال بين المطعم والنزلاء يتعرفوا من خلالها على الأطباق التي تقدم وأسعارها.

تجهيزات مكتب مدير المطعم

يتم تجهيز مكتب لمدير المطعم وهذا المكتب تنطبق عليه كل المواصفات الخاصة بالأبواب والأرضية والحوائط والسقف التي تم شرحها سابقاً من حيث الجودة والمتانة والفخامة ويزود هذا المكتب بما يلي:-

١- مكتب نمطي كبير يحتوي على عدد أثنين درج صغير ودرج كبير.

٢- كرسي متحرك على شكل فوتية للمكتب.

٣- منضدة صغيرة للتليفون بجوار المكتب.

٤- كرسيان أمام المكتب (فوتية) بينهم منضدة ذات ارتفاع مناسب لارتفاع الكراسي.

٥- لوحة لكل المفاتيح الخاصة بالمطعم.

٦- تليفون وأباجورة مكتب.

٧- طفاية سجائر على المكتب والمنضدة بين الكرسيان.

٨- فازة ورد تسع لثلاث وردات.

٩- دولاب لحفظ المستندات.

١١- كمبيوتر على منضدة خاصة به (مزودة بطباعة).

١٢- لوحات فنية على الحوائط.

تجهيز مكتب سكرتارية مدير المطعم

يتم تجهيز مكتب لسكرتارية مدير المطعم مزود بمكتب نمطي متوسط له كرسي خاص به وأربعة كراسي على شكل فوتية بينهم منضدة صغيرة عليها فازة لاستقبال الضيوف أو العملاء. كما تزود هذه الحجرة بلوحة تحتوي على كل المفاتيح الخاصة بالمطعم وآلة تصوير مستندات ودولاب وشانون لحفظ المستندات والأوراق بالإضافة إلى كمبيوتر وآلة حاسبة.

تجهيزات حجرة خدمة الغرف Room Service

يوجد بكل دور حجرة لخدمة الغرف خاصة بالدور أو لعدة أدوار وهذه الحجرة تجهز بما يلي:-

١- غلاية للماء الساخن أو سخان ذات أربع عيون.

٢- ماكينة تصنيع الثلج متصلة بوصلة للماء والكهرباء.

٣- توستر له وصلة كهربائية في الحائط

٤- ماكينة مياه مبردة Cooler له وصلة كهربائية.

٥- ثلاجة كهربائية تتناسب وعدد الغرف بالدور.

٦- تروللى لخدمة الغرف.

٧- منضدة بعجل لتقديم المأكولات.

٨- صندوق قمامة.

٩- أدوات لخدمة تقديم الطعام من ملاعق وشوك وسكاكين وأطباق وأكواب مختلفة.

١٠- حوض برف ووصلات للمياه البارده والساخنة.

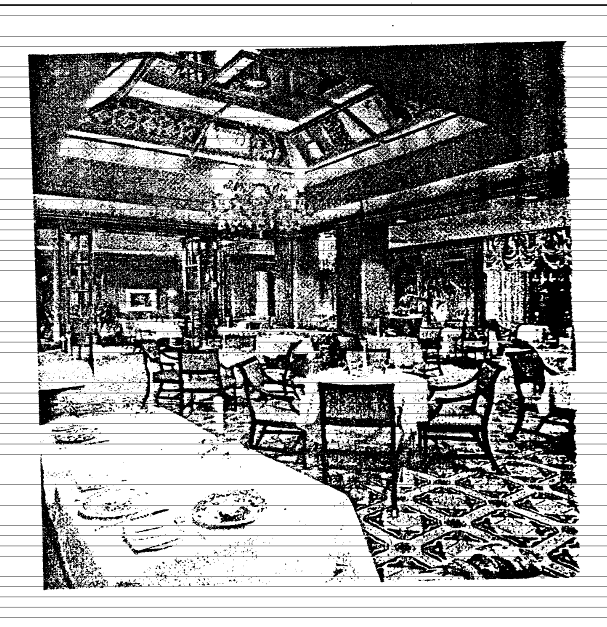
وفيما يلي أشكال توضح التجهيزات المختلفة لمطعم الفندق شكل رقم (٦٥) يوضح تجهيز المطعم بالستائر وفرش المناضد، شكل رقم (٦٦) يوضح الأدوات اللازمة لتجهيز منضدة تناول الطعام، رقم (٦٧) يوضح تجهيزات صالة الطعام، رقم (٦٨) يوضح تجهيزات صالة تناول الطعام، رقم (٦٩) يوضح تجهيز الكافتيريات بالأثاث، رقم (٧٠) يوضح قائمة طعام بالإضافة إلى وجبات خفيفة، رقم (٧١) يوضح قائمة طعام بقسم خدمة الغرف، رقم (٧٢) يوضح قائمة طعام الكوفي شوب، رقم (٧٣) يوضح قائمة طعام إيطالي.



شكل رقم (٦٤): تجهيز المطعم بستائر وفرش المناضد ويلاحظ فيه تجهيزه بكراسي ذات ذراعين على شكل قوتية ذات قاعدة وظهر منجدين



شكل رقم (٦٠): الأدوات اللازمة لتجهيز منضدة تناول الطعام

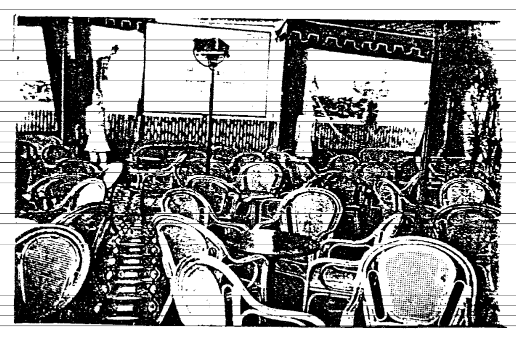


شكل رقم (٦٧): تجهيزات صالة الطعام (المطعم) بأحد الفنادق ويلاحظ منها وجود المناضد الدائرية بالمنتصف والمناضد المستطيلة على الجوانب



شكل رقم (٦٨): نموذج تجهيزات صالة تناول الطعام (المطعم) بأحد الفنادق





شكل رقم (٦٩): نماذج تجهيز الكافتيريات بالأثاث حيث يظهر في الشكل العلوي استخدام أثاث من الأخشاب التقليدية بينما في الشكل السفلي ثم استخدام الأثاث المصنع من خشب الخيرزان

بوفـــيه الإفطار

يقدم بوفيه الإفطار الشهى يومياً فى مطاعم رمسيس من الساعة السادسة إلى الساعة العاشرة صباحاً
خدمة الإفطار الشهى فى الغرف من الساعة السادسة إلى الساعة الحادية عشرة صباحاً

إفطار كونتيننتال

اختياركم من العصائر المثلجة والكرواسون والدانيش الطازج أو التوست مع الزبدة والمربى والعسل الأبيض ويقـدم مع الشاى أو القهوة. — جنيه مصرى ١٩,٠٠

إفطـــار أمريـــكي

يتكون من الإفطار الكونتيننتال بعاليه بجانب بيضتين مطهيتين حسب اختياركم مع الروزبيف والسجق ويقـدم مـع الشاى أو القهوة. — ٢٩,٠٠

فواتـــح الشهيـــة

شرائح السمك السالمون المدخن
تقدم مع توست الملبا والكابرى والبصل — ٣٨,٠٠

جـمبرى البحر الأحمر بصلصلة الكوكتيل
يقدم على ورق الخس مع صلصة الكوكتيل — ٣٨,٠٠

مزات شرقية
كفتة داوود باشا ــ أجنحة دجاج ــ أصابع سمك ــ جبنة بالطماطم ــ مخللات. — ١٨,٠٠

اختياركم من المحاشى
حشى طماطم ــ فلفل أخضر ــ ورق عنب — ٩,٠٠

الحســـاء

شوربة العدس على الطريقة المصرية — ٩,٠٠

شوربة البصل على الطريقة الفرنسية — ٩,٠٠

شوربة الخضار على الطريقة الإيطالية — ٩,٠٠

شوربة الطماطم بالكريمة — ٩,٠٠

شوربة الشعرية — ٩,٠٠

الســـلاطــات

سلاطة الشيف
روزبيف لسان ــ صدور الدجاج ــ طماطم وجبنة — ٢٤,٠٠

سلاطة النسواز
سمك تونة ــ فاصوليا خضراء ــ بطاطس ــ بيض ــ طماطم ــ أنشوجة وزيتون — ٢٠,٠٠

سلاطة مشكلة
شرائح من الطماطم ــ الخيار ــ الخس ــ الفلفل الأخضر والجزر — ١٢,٠٠

سلاطة الطحينة — ٧,٠٠

سلاطة الزبادى بالنعناع — ٧,٠٠

الوجبات الخفيفة والســـندوتشـــات

اسباجتى بصلصة النابوليتانا أو صلصة البولونيز — ١٨,٠٠

أومليت حسب اختياركم — ١٢,٠٠
سادة بالجبنة ــ بعش الغراب أو على الطريقة الأسبانية

طبق جبنة مشكل — ٢٢,٠٠

ساندوتش البورجر البقرى التقليدى حسب اختياركم — ٢١,٠٠
سادة ــ بالبيض أو بالجبن ويقدم مع البطاطس المحمرة

ساندويتش توست حسب اختياركم — ١٨,٠٠
بالجبنه ــ بالدجاج أو بالروزبيف ويقدم مع البطاطس المحمرة

كلوب ساندوتش أيزيس — ٢٤,٠٠
الساندوتش ذو الثلاث طبقات من الروزبيف ــ الجبنة ــ الدجاج والبيض ويقدم مع البطاطس المحمرة
ساندوتش ســمك مدخــن

شكل رقم (٧٠): قائمة طعام (إفطار – غداء – عشاء) بأحد الفنادق بالإضافة إلى الوجبات الخفيفة والساندويتشات والمشروبات

الأطبـــاق الرئيـــسية

سمك فيليه (مشوى أو مقلي أو طاجن)	جنيه مصرى
يقدم مع البطاطس المسلوقة والأرز	٣٧,٠٠
جمبرى مشوى	٦٦,٠٠
متبل بالليمون والثوم مع صلصة الزبدة والأرز	
جمبرى بالكارى	٦٦,٠٠
يقدم مع الأرز الأبيض	
شيش تاووك	٣٥,٠٠
قطع الدجاج المخلية المشوية وتقدم مع البطاطس المحمرة أو الأرز	
دجاج محمر (روستو)	٣٥,٠٠
يقدم مع الخضروات السوتيه والبطاطس المحمرة أو الأرز	
شرائح لحم البتلو بصلصة الليمون	٤٩,٠٠
تقدم مع الخضراوات السوتيه واختياركم من البطاطس المحمرة أو الأرز	
اسكالوب بانيه	٤١,٠٠
يقدم مع الخضراوات السوتيه والبطاطس المحمرة	
أليه بقرى مشوى	٥٥,٠٠
يقدم مع صلصة الفلفل الاسود والخضروات السوتيه والأرز	
طاجن خضراوات اللحم البتلو علي الطريقة المصرية يقدم مع الأرز	٤١,٠٠

الحلـــوى

كريم كراميل	٨,٠٠
جيلي بالفواكه	٨,٠٠
حلوى فرنسية (قطعتين)	٨,٠٠
كيك إنجليزى	٨,٠٠
حلوى شرقية	٨,٠٠
ســـلاطة الفواكـــه الطازجـــة	٨,٠٠
أم عـــلي	١٢,٠٠

المشروبـــات المثلجـــة

بيبسي كولا سفن أب ــ ميراندا ــ صودا تونك	٤,٢
بيريه	٦,٢٥
مياه معدنية كبيرة	٣,٧٥
مياه معدنية متوسطة	٢,٣٠
كركاديه ــ دوم ــ تمر هندى	٤,٢٠
عصائر فواكه (معلبة ــ طازجة)	٧,٥٠
كوكتيل غير كحولي	٨,٣٥

البيـــرة

بيرة عادية	١٠,٠٠
استلا بيرة تصدير	١٣,٣٥
بيرة مستوردة	١٧,٥٥
بيرة غير كحولية	٦,٢٥
سقارة جولد	١٠,٨٥
سقارة سفن ستارز	١٢,٥٥

المشروبـــات الســـاخنة

شاي	٤,٢٠
قهوة تركي	٣,٧٥
نسكافيه ــ شيكولاته ساخنة	٤,٢٠

المشروبات الكحوليـــة

فرموت سويت أدراى	١٣,٢٥
كامباري ديبونيه	١٥,٩٠
جن	١٩,٢٥
فودكا	١٢,٥٥
ويسكي مخصوص	٢٩,٢٥
زجاجة نبيذ مصرى	٦٢,٧٠
زجاجة نبيذ مستورد	٢٠٦,٥
زجاجة شامبانيا	٤٦٤,٩٠
كوكتيلاتك المفضلة	١٤,٢٠
ليكيرات	١٣,٣٥
كونياك عادة	١٨,٤٠
كونياك مخصوص	٣٠,١٠
كونياك نابليون	٤٦,٨

يضاف : الاسعار عليه ١٢% خدمة ٢% ضريبة بلدية ، ٥% ضريبة مبيعات ، يضاف ٢جنيه رسم خدمة الغرف لكل شيك.

تابع قائمة الطعام السابقة

ROOM SERVICE MENU

Breakfast			**الإفطار**
is served from 6:00 a.m. till 11:00 a.m			**يقدم من الساعة ٦ ص إلى ١١ ص**
To ensure the prompt arrival of your			**للتأكد من وصول الإفطار في الموعد الذي ترغبونه**
breakfast, please leave your order			**برجاء كتابة القائمة الخاصة بالإفطار و تعليقها**
on the outside door knob by 3:00 a.m.			**في الباب من الخارج قبل الثالثة صباحا.**
Oriental breakfast	**L.E. 24.00**	**٢٤,٠٠**	**إفطار شرقي**
Foul with boiled eggs			فول يقدم مع البيض المسلوق
white cheese with olives			جبن ابيض مع الزيتون
pitta bread			عيش بلدي
Tea or coffee			شاي أو قهوة
Continental breakfast	**L.E. 22.00**	**٢٢,٠٠**	**إفطار الكونتينتال**
Your choice of chilled juice			اختيارك من العصائر
Breakfast rolls or toast			خبز الافطار او التوتست
Danish pastries, croissant			حلوى دانماركية, كرواسون
Jam, marmalade, honey & butter			مربي, موالح, عسل, زبد
Your choice of tea or coffee			اختيارك من القهوة او الشاي
Healthy start breakfast	**L.E. 22.00**	**٢٢,٠٠**	**افطار صحي**
Juice, hot or cold cereal with fruit			عصير. سيريال ساخن او بارد بالفواكة
fruit yogurt, a bread selection			زبادي بالفواكه, تشكيلة من المخبوزات
Tea, coffee, milk or soda			شاي, قهوة, لبن او صودا
Renaissance breakfast	**L.E. 40.00**	**٤٠,٠٠**	**افطار الرنيسانس**
Your choice of chilled juices			اختيارك من العصائر
hot or cold cereals with milk			كورن فليكس مع اللبن الساخن أو اللبن العادي
2 eggs with sausages or bacon or pastrami			عدد ٢ بيض مع السجق أو البيكون أو البسطرمة
Breakfast rolls or toast			خبز الإفطار أو التوست
Jam, marmalade, honey and butter			مربي, موالح, عسل مع الزبد
American coffee, nescafe, tea			قهوة أمريكاني أو نسكافية أو شاي
hot chocolate or chilled milk			أو مشروب شيكولاتة ساخن أو لبن بارد

شكل رقم (٧١): قائمة طعام تجهز بقسم خدمة الغرف Room Service

El Bady coffee shop	**L.E. 32.00**	**٣٢,٠٠**	**البردي كوفي شوب**
Enjoy our breakfast buffet offering a variety			استمتع بالبوفية المفتوح الذي يقدم مع تشكيلة
of Egyptian & continental specialists			من الماكولات الشرقية و الغربية يوميا من
from 6:00 a.m. till 11:00 a.m.			الساعة ٦ ص حتي ١١ ص
			يقدم بوفية شرقي و كونتينتال
Take away lunch box available			**صندوق الغداء**
Please place your order			من فضلك اطلب صندوق الغداء
2 hours in advance			قبل الموعد بساعتين
Number (1)	**L.E. 28.00**	**٢٨,٠**	**رقم (١)**
Chicken sandwich, cheese sandwich			ساندويتش فراخ و ساندويتش جبنة
Slices of tomato, cucumber			شرائح من الطماطم و الخيار,
potato chips, olives			بطاطس شيبسي , زيتون
English cake, Danish, Fruit & Juices			كيك انجليزي, دانش, فاكهة و عصير.
Number (2)	**L.E. 33.00**	**٣٣,٠٠**	**رقم (٢)**
Roastbeef sandwich, chicken sandwich			ساندويتش روزبيف, ساندويتش فراخ
cheese sandwich, slices of tomato			و ساندويتش جبنة, شرائح من الطماطم
cucumber, boiled eggs, potato chips, olives			و الخيار, بيض مسلوق, بطاطس شيبسي , زيتون
English cake, Danish, fresh pastry, fruit juice			كيك انجليزي, دانش, فاكهة, جاتوة و عصير.

SOUP			**الحساء**
TOMATO SOUP	L.E. 9.60	٩,٦٠	شوربة الطماطم
LENTIL SOUP	L.E. 8.40	٨,٤٠	شوربة عدس
HUNGARIAN GOULASH SOUP	L.E.10.80	١٠,٨٠	شوربة جولاش على الطريقة المجرية
VEGETABLES SOUP	L.E. 8.40	٨,٤٠	شوربة الخضروات
LOADED BAKED POTATO SOUP	L.E. 7.80	7.80	شوربة البطاطس
SALADS			**السلاطات**
MIXED SALAD	L.E. 09.00	٩,٠٠	سلاطة مشكلة
TUNA SALAD	L.E. 27.00	٢٧,٠٠	سلاطة تونة
MUSHROOM SALAD	L.E. 14.40	١٤,٤٠	سلاطة عش الغراب
ORIENTAL SALAD	L.E. 09.60	٩,٦٠	سلاطة بلدي
APPETIZERS			**المقبلات**
CHICKEN CREPE A LA KING CHICKEN CREPE FILLED WITH MUSHROOM	L.E. 13.50	١٣,٥٠	كريب الدجاج (محشو بعش الغراب)
STEAK SALAD BEEF STEAK WITH ONION & GREEN PEPPER	L.E. 27.60	٢٧,٦٠	سلاطة اللحم البقرى (ستيك بقرى بالبصل و الفلفل الأخضر)
STUFFED WINE LEAVES WITH SOUR CREAM	L.E. 09.60	٩,٦٠	محشي ورق عنب بالزبادى
SANDWICHES			**السندوتشات**
STEAK 'N CHEESE SANDWICH	L.E. 25.80	٢٥,٨٠	سندوتش ستيك بالجبن
CHICKEN PANE SANDWICH	L.E. 27.60	٢٧,٦٠	سندوتش فراخ بانيه
RENAISSANCE CLUB SANDWICH	L.E. 34.80	٣٤,٨٠	سندوتش الرينيسانس
RENAISSANCE BURGER SANDWICH	L.E. 25.80	٢٥,٨٠	سندوتش بورجر الجبن
PLAIN BURGER SANDWICH	L.E. 19.20	١٩,٢٠	سندوتش بورجر سادة
ITALIAN CHICKEN SANDWICH	L.E. 16.80	١٦,٨٠	سندوتش فراخ على الطريقة الإيطالية
CHOICE OF CHEESE SANDWICH (GOUDA - EDAM)	L.E. 18.00	١٨,٠٠	سندوتش جبنة (حسب الاختيار جودة - ادام)
ALL SANDWICHES SERVED WITH FRENCH FRIES & COLESLOW			جميع السندوتشات تقدم مع البطاطس المحمرة و الكولسلو
PASTA			**العجائن**
FUSILLI NAPOLITANA	L.E. 14.40	١٤,٤٠	فيوزيلي نابوليتانا
SPAGATTI BOLOGNESE SAUCE	L.E. 18.00	١٨,٠٠	سباجتي بصوص بولونيز
MAIN COURSE			**الأطباق الرئيسية**
**GRILLED CHICKEN 1/2 GRILLED CHICKEN SERVED WITH F.F. & ASSORTED VEGETABLES	L.E. 26.40	٢٦,٤٠	**فراخ مشوية يقدم مع بطاطس محمرة و خضروات مشكلة
**NAPA VALLEY CHICKEN SAUTEED CHICKEN WITH GARLIC & CHICKEN BROTH SERVED WITH MASHED POTATO & ASSORTED VEGETABLES	L.E. 31.20	٣١,٢٠	**فراخ نابا فالي فراخ مخلية سوتية بالثوم يقدم مع البطاطس المهروسة

Subject to 12% service charge & 5% tax — بالإضافة إلي ١٢% خدمة و ٥% ضريبة

شكل رقم (٧٢): قائمة طعام الكوفي شوب Coffee shop

****FILLET MIGNON GRILLED**	L.E. 36.00	٣٦,٠٠	**فيليه مينيون مشوى
BEEF FILLET SERVED WITH FRENCH FRIES & ASSORTED VEGETABLES			يقدم مع بطاطس محمرة و خضروات مشكلة
****SURF & TURF**	L.E. 60.00	٦٠,٠٠	**بيف فيليه مع جمبرى كبير
BEFF FILLET WITH JAMBO SHRIMPS SERVED WITH WHITE RICE & ASSORTED VEGETABLES			يقدم مع الارز و الخضروات المشكل
****TARAGON CRUSTED LAMB RACK**	LE60.00	٦٠.٠٠	** ريش الضان بالبهارات
PAN FRIED LAMB RACK SERVED WITH FRENCH FRIES & VEGETABLES			تقدم مع بطاطس محمرة و خضروات مشكلة
****VEAL CHOPS**	L.E. 56.40	٥٦,٤٠	**ريش البتلو
SERVED WITH FRENCH FRIES & VEGETABLES			مع بطاطس محمرة و خضروات مشكلة
****ESCALOPE PANE**	L.E. 46.80	٤٦,٨٠	**سكالوب بانية
GRILLED VEAL CHOPS VEAL ESCALOPE SERVED WITH FRIED EGGS AND ANCHOVIES ON TOP & FRENCH FRIES			لحم بتلو بالبيض و البقسماط يقدم مع البيض المقلى و الانشوجة على القمة مع بطاطس محمرة
****GRILLED GARLIC SHRIMP**	L.E. 102.00	١٠٢,٠٠	**جمبرى البحر المتوسط مشوى بالثوم
MEDITERRANEAN GRILLED SHRIMP SERVED WITH SEA FOOD RICE OR FRENCH FRIES			يقدم مع ارز البحريات أو بطاطس محمرة
**** FRIED CALAMARI**	L.E 31.20	٣١,٢٠	** سبيط مقلى
SERVED WITH FRENCH FRIES			يقدم مع البطاطس المحمرة
****GRILLED FILLET OF SEABASS**	L.E. 57.60	٥٧,٦٠	**فيليه وقار مشوى
GRILLED SEABASS SERVED WITH SEA FOOD RICE OR FRENCH FRIES			يقدم مع ارز البحريات أو بطاطس محمرة
**** LAMB FETTA**	L.E. 45.60	٤٥,٦٠	**فتة اللحم الضان
PIECES OF LAMB LEG COOKED WITH RICE & ORIENTAL BREAD WITH GARLIC TOMATO SAUCE			قطع اللحم الضان معدة بالأرز و العيش البلدى بالثوم و صلصة الطماطم
****GRILLED KEBAB & KOFTA**	L.E 29.40	٢٩,٤٠	**كباب و كفتة مشوية
SERVED WITH KHALTA RICE & ASSORTED VEGETABLES			يقدم مع ارز خلطة و خضار سوتية
****OKRA TAGEN WITH MEAT**	L.E. 25.20	٢٥,٢٠	**طاجن بامية باللحم الضان
SERVED WITH WHITE RICE			يقدم مع الأرز الأبيض
DESSERT			**الحلو**
FRUIT SALAD	10.80	١٠,٨٠	سلاطة الفواكه
OM ALY	10.80	١٠,٨٠	ام على
APPLE PIE	09.60	٩,٦٠	فطيرة التفاح
CHEESE CAKE	07.20	٧,٢٠	كعكة الجبن
SHAKALAMA	06.00	٦,٠٠	شكلمة (جوز هند)
ICE CREAM	18.00	١٨,٠٠	ايس كريم
BANANA SPLIT	25.00	٢٥.٠٠	ايس كريم بالموز
RICE PUDDING	08.40	٨,٤٠	أرز باللبن

بالإضافة ألي ١٢% خدمة و ٥% ضريبة

Subject to 12% service charge & 5% tax

Pizza

Pizza Margherita 15.50 ١٥,٥٠
Tomato, origano, mozzarella

Pizza Romana 24.00 ٢٤,٠٠
Tomato, origano, mozzarella, anchovies, cappers, olive 20.00 ٢٠,٠٠

Pizza Funghi
Tomato, mozzarella, mushrooms, Origano

Pizza Prosciutto E Funghi 22.00 ٢٢,٠٠
Tomato, mozzarella, mushrooms, smoked beef, origano

Pizza Quatro stagioni 24.00 ٢٤,٠٠
Tomato, mozzarella, origano, smoked beef, seafood, green pepper, mushrooms.

Pizza Frutti di mare 31.00 ٣١,٠٠
Tomato, mozzarella, garlic, shrimps, calamari, origano

Pizza Bomber 24.00 ٢٤,٠٠
Tomato, mozzarella, onions, green pepper,olives smoked beef, sausage, Oregano

Pizza Capricciosa 24.00 ٢٤,٠٠
Tomato, mozzarella, origano, olives, mushrooms, artichokes, beef ham.

Pizza Ai Peproni 17.00 ١٧,٠٠
Tomato, mozzarella, origano, mixed peppers, spicy pepper oil.

Pizza Turbo 21.00 ٢١,٠٠
Tomato, mozzarella, origano, onion, pepper, olives, sausage

بيتسا

بيتسا مرجريتا
طماطم ـ زعتر ـ جبن

بيتسا رومانا
طماطم ـ زعتر ـ جبن ـ انشوجة ـ كابري ـ زيتون

بيتسا فونجى
طماطم ـ زعتر ـ موتزريلا ـ عش الغراب

بيتسا بروشوتو فونجى
طماطم ـ زعتر ـ موتزريلا ـ عش الغراب و روست بيف مدخن

بيتسا أربعة أجزاء
طماطم ـ زعتر ـ موتزريلا ـ فواكه البحر ـ فلفل أخضر ـ روست بيف مدخن

بيتسا فواكه البحر
طماطم ـ زعتر ـ موتزريلا ـ ثوم ـ جمبري ـ سبيط

بيتسا بومبير
طماطم ـ زعتر ـ موتزريلا ـ زيتون ـ سوسيس ـ فلفل أخضر ـ روست بيف مدخن ـ بصل.

بيتسا كابريتشوزا
طماطم ـ جبن ـ عش الغراب ـ خرشوف ـ روست بيف

بيتسا توربو
طماطم ـ جبن ـ زعتر ـ بصل ـ فلفل ـ زيتون ـ سجق

شكل رقم (٧٣): قائمة طعام مطعم إيطالي

Antipasti / Starters			**فواتح الشهية**
Funghi marinati Hot marinated mushroom with oil & galic	9.00	٩,٠٠	مشروم متبل بزيت الزيتون و الثوم
Peperoni arrostiti Grilled mixed fresh pepper grilled & marinated with olive oil, garlic, olives & salt	9.00	٩,٠٠	سلاطة فلفل رومي مشكل مشوي متبل بالثوم و زيت الزيتون و الملح و الزيتون
Pomodori ripieni Tomato with basil, olive oil, anchovy and olives	5.50	٥,٥٠	سلاطة طماطم متبلة بزيت الزيتون و النعناع و شرائح الأنشوجة
Insalata di pollo Mixed chicken pieces in lettuce with mayonnaise sauce	10.00	١٠,٠٠	سلاطة الفراخ قطع الفراخ مع الخس المتبلة بالمايونيز
Insalata di mare Seafood marinated with garlic, olive oil, parsley.	22.00	٢٢,٠٠	سلاطة فواكه البحر فواكه البحر ـ جمبرى متبل بالثوم و الملح و زيت الزيتون و البقدونس.
Misto di montagna Artichokes, olives, mozzarella, cheese & roasted beef	14.00	١٤,٠٠	سلطة مونتانا خرشوف ـ زيتون موتزاريلا ـ روست بيف
Minestre / Soup			**الشوربة**
Stracciatella Chicken consommé with whisked eggs, herbs	5.50	٥,٥٠	شوربة استراتشتيل شوربة دجاج مع البيض و الأعشاب
Manestrone Mixed vegetables in beef soup with macaroni	9.00	٩,٠٠	شوربة منيسترونى شوربة خضراوات مع اللحم الطازج و المكرونة
Tortelline in brodo Beef consommé with tortelline stuffed with minced meat	10.00	١٠,٠٠	شوربة تورتولينى شوربة لحم طازج مع مكرونة تورتوليتى المحشوة باللحم المفروم
Crema di pomodore Tomato soup	11.00	١١,٠٠	شوربة كريم دي بومودور شوربة طماطم
Pesce / Fish			**الأسماك**
Calamari fritti Fried Calamari or grilled with garlic & lemon	20.00	٢٠,٠٠	كالا مارى مقلى أو مشوى متبل بالليمون و الثوم و الملح
Spiedini misti alla griglia Seafood grilled with garlic & lemon sauce	55.00	٥٥,٠٠	مختارات من لحوم البحر مشوية و صلصة الليمون بالثوم
Gamberoni alla griglia con peroncino Grilled shrimps with spicy sauce	71.00	٧١,٠٠	جمبرى مشوى مع صوص الفلفل الحار
Pesce al sale Fish wrapped with salt cooked in the oven	47.00	٤٧,٠٠	سمك بالملح بالفرن
Filetto di lupo di mare al cartoccico Seafood fish fillet with lemon garlic sauce	49.00	٤٩,٠٠	سمك وقار الكرتوشي سمك متبل بصوص الليمون و الثوم
Seppie in umido	22.00	٢٢,٠٠	سبيط متبل

تابع قائمة طعام (المطعم الإيطالي)

Pasta			العجائن
Lasagne A la forno Layers of pasta filled with bolognese & creamy sauce	17.00	١٧,٠٠	**لا زانيا بالفرن** لفائف من المكرونة الطازجة مع صوص الكريمة و البلونيز
Raviolia al Pomodoro Racotta & spinach filled pasta dough with herb Tomato sauce	13.00	١٣,٠٠	**رافيولى بصوص الطماطم و الكريمة** محشو بالجبنة ريكوتا و السبانخ بصوص الطماطم
Tagliatelle alla gorgonzola Noodles with blue cheese and shrimps	22.00	٢٢,٠٠	**تالياتيلي جرجونزولا** تالياتيلى بصوص الجبن الريكفورد و الجمبري
Tagliatelle alla bolognese Noodles with fresh tomato sauce & minced meat	17.00	١٧,٠٠	**تالياتيلى بولونيز** بصلصة الطماطم و اللحم المفروم
Penne all' Arrabbiata Macaroni with hot pepper sauce	13.50	١٣,٥٠	**بنا ارابياتا** مكرونة بنا حارة
Gnocchi al pomodoro Potatoes dough with tomato sauce	17.00	١٧,٠٠	**نيوكي البومودورو** عجينة بطاطس بصلصة الطماطم
Spaghetti al frutti di mare Spaghetti with seafood	25.00	٢٥,٠٠	**اسباجتيتي بفواكه البحر**
Risotto al frutti di mare Rice in seafood	25.00	٢٥,٠٠	**ارز بفواكه البحر** سبيط ـ سمك ـ جمبري بالارز
Spaghetti al tonno Spaghetti with tuna, tomato, onion, olive oil	18.00	١٨,٠٠	**اسباجتى بالتونة** اسباجتي مع صوص الطماطم و التونة
Spaghetti all' aglio olio Spaghetti with olive oil, hot pepper & garlic	17.00	١٧,٠٠	**اسباجيتي اليو اليو** اسباجتى بزيت الزيتون و اثوم و الفلفل الحار
Spaghetti Carponara Spaghetti with smoked beef, onion, eggs	20.00	٢٠,٠٠	**اسباجتى كاربونارا** مع الروست بيف المدخن و البيض
Cannelloni alla Neapolitan Rolled fresh pasta with bolognese baked in Béchamel sauce	20.00	٢٠,٠٠	**كانيوللونى** لفائف من المكرونة الطازجة مع صوص اللحم المفروم بالطماطم و مغطاة بصوص بشاميل

Le Carne / The meats			اللحوم
Scaloppeni al limone	39.50	٣٩,٥٠	اسكالوب بصوص الليمون
Veal escalopes cooked in a sauce of Lemon juice			قطع من اللحم البتلو بصوص الليمون
Bistecca all a pizzaiola	38.50	٣٨,٥٠	بستكا على طريقة بيتسيولا
Thin slices of fillet steak pan fried with tomato sauce, oregano, olives, garlic and capers			شرائح رفيعة من لحم الفيلية مع صوص الطماطم و الزعتر و الزيتون الأسود و الكابرى
Involtini Di pollo	32.00	٣٢,٠٠	انفولتينى دى بولو
Stuffed chicken breast with mozzarella, smoked beef, mushrooms			صدور فراخ محشية بالروست بيف المدخن و الموتزريلا مع صوص الكريمة الطازجة و عش الغراب
Pollo alla Diavola	29.00	٢٩,٠٠	فراخ على طريقة الشيطان
Pan fried marinated chicken in lemon, garlic sauce.			فراخ متبلة في عصير الليمون و الثوم و الملح و الفلفل الحار
Costolette di vitello alla griglia	38.50	٣٨,٥٠	ريش بتلو مشوية
Grilled veal chops			بستكا ضانى مع الروز مارى
Filetto alla griglia	41.00	٤١,٠٠	فيلية مشوي
Grilled fillet steak with herbs			قطع من الفيلية المشوي مع الاعشاب

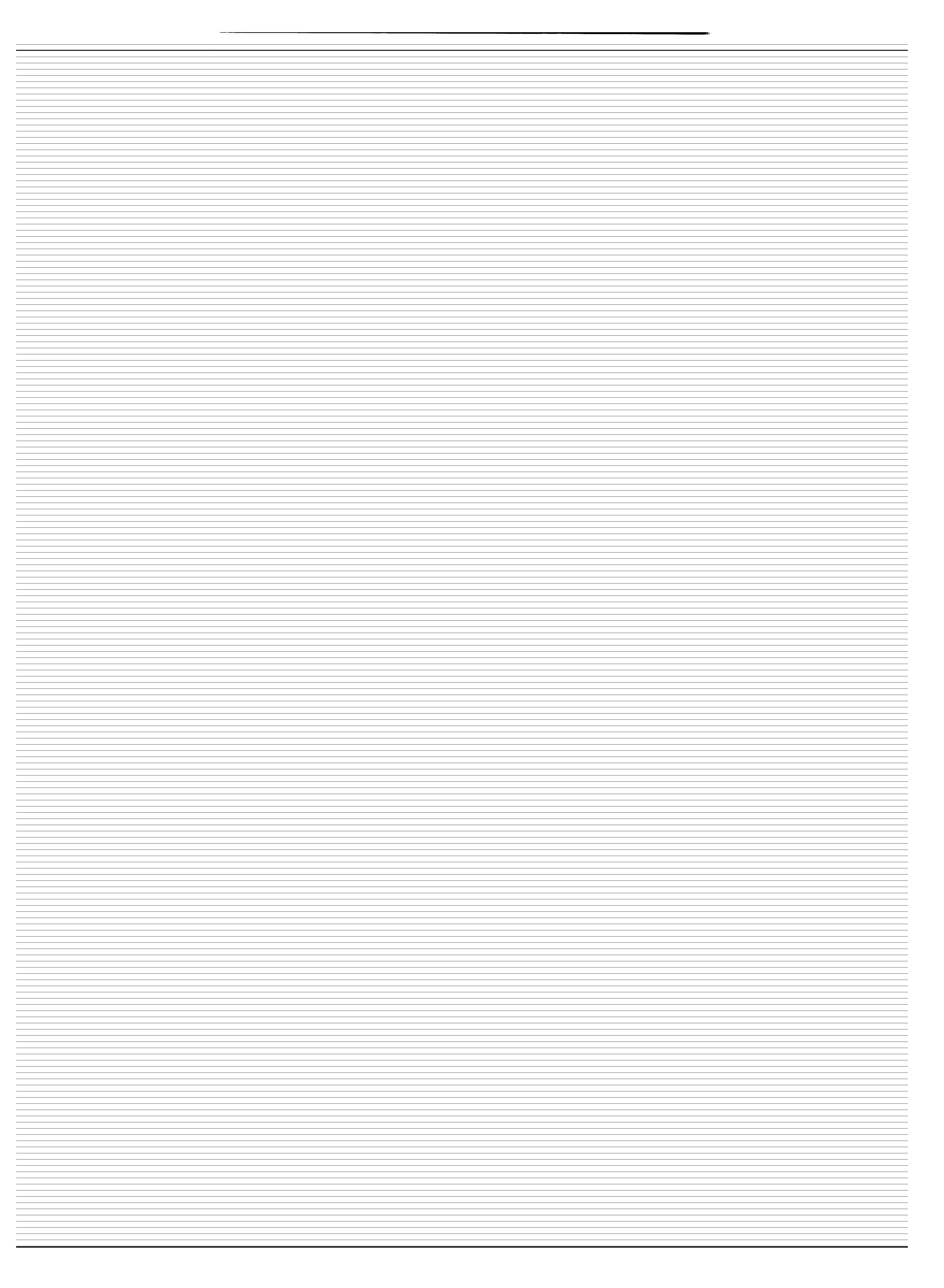
All main dishes [fishes & meats] are served with seasonal vegetables or choice of green salad, white rice or choice of potatoes

الاطباق الرئيسية من السمك و اللحوم تقدم مع خضروات الموسم او سلاطة خضراء و الارز الابيض او البطاطس

Dolci			الحلو
Macedonia di frutta	9.00	٩,٠٠	فروت سلاط
Fresh fruit salad			
Cassata alla siciliana	9.000	٩,٠٠	كاستا صقلية
Ice cream cake			
Torta di cioccolato	9.00	٩,٠٠	تورتة شيكولاتة
Chococlate cake			
Gelati	14.00	١٤,٠٠	آيس كريم
Ice Cream			
Be Vande			المشروبات
Te	5.50	٥,٥٠	شاي
Caffee	5.50	٥,٥٠	قهوة
Coffe espresso	5.50	٥,٥٠	قهوة اسبر سو
Cappuccino	5.50	٥,٥٠	كابيتشينو
Nescafe	5.00	٥,٠٠	نسكا فيه

الفصل الخامس

تجهيز صالات الحفلات والمؤتمرات



الفصل الخامس

تجهيز صالات الحفلات والمؤتمرات

أولاً: اختيار الأثاث

يجب أن تتميز الأثاثات بالمتانة والقوة وسهولة التداول والتخزين لأن هذا الأثاث يستخدم في مؤتمر في الصباح ثم في حفلة في المساء وهذا يستدعي تغيير نظام الصالة وبالتالي نقل المقاعد من مكان إلى آخر. لذلك عند اختيار أثاث صالات الحفلات والمؤتمرات يجب الاهتمام بشراء قطع الأثاث التي تؤدي أكثر من غرض وذلك للحد من عمليات المناولة والتخزين المتكرر كذلك يجب أن يتميز الأثاث ببساطة التصميم وذلك حتى يتمكن قسم الإشراف الداخلي من نظافته وتخزينه بسهولة. في النهاية يجب أن لا ننسى أهمية المظهر الجيد لهذه الأثاثات لما له من تأثير طيب على هذه الحفلات والمؤتمرات.

ثانياً: تحديد الأثاث المطلوب

الأثاث المطلوب لصالات الحفلات والمؤتمرات بالفنادق يشمل ما يلي: -

١- أشكال مختلفة من الموائد وكراسي ذات مواصفات ملائمة.

٢- منابر الحفلات القابلة للطي والمزودة بسلالم قابلة للطي أيضاً.

٣- أرضيات ذات مساحات مختلفة للرقص.

٤- حوائط متنقلة يمكن من خلالها تقسيم المكان إلى أجزاء.

٥- بارات متنقلة صغيرة لخدمة الحفلات.

٦- منابر للقراءة وهي ذات شكلين فقد تكون قطعة خشبية واحدة ثابتة (عبارة عن صناديق ذات ثلاث جوانب بأرجل خشبية أو تكون الجوانب مسدودة) أو يتم تصميمها بحيث يمكن طيها بحث يكون من السهل طيها ونقلها من مكان لآخر.

٧- منصات التكريم التي يتم استلام الجوائز عليها.

الشروط الواجب مراعاتها في صالة الحفلات

١- يجب توافر المساحات الكافية من الصالات وأن تتناسب مع عدد النزلاء بالفندق بل وتزيد عن ذلك بنسبة تمكنها من استيعاب الأعداد الكبيرة من الضيوف من خارج الفندق.

٢- تقليل عدد الأعمدة بقدر الإمكان داخل الصالة.

٣- مراعاة ارتفاعات الأسقف وعمل حسابات صدى الصوت.

٤- تزويد الحوائط والأسقف بعازل الصوت. وذلك حتى لا تسبب إزعاج لباقي رواد الفندق.

٥- سهولة الوصول إلى مكان صالة الحفلات من مدخل الفندق ويفضل وجود مدخل خاص.

٦- يراعى أن تكون الصالة والمطبخ في نفس الدور الواحد ويفضل أن يكونا بجوار بعضهم البعض.

٧- يجب توافر حمامات خاصة بجوار الصالة.

٨- يلحق بالصالة مدخل واسع خاص يخصص للبوفيهات.

٩- يوفر مخزن لحفظ الأثاث بجانب الصالة لسهولة نقل ومناولة الأثاث وإمكانية استغلالها أكثر من مرة في اليوم الواحد.

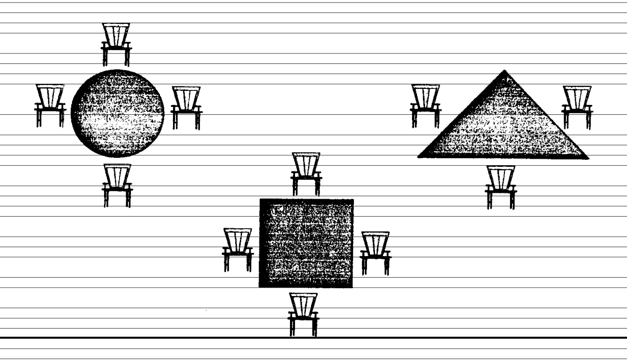
١٠- توزيع الإضاءة بطريقة فنية وآمنة.

١١- سعة أجهزة التكييف والتبريد يجب أن تلائم وتناسب مساحة الصالة.

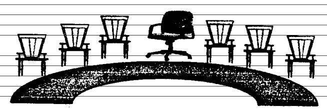
١٢- الديكور والألوان يجب أن تكون هادئة تريح من ينظر إليها لتضفي جو من السرور على الصالة.

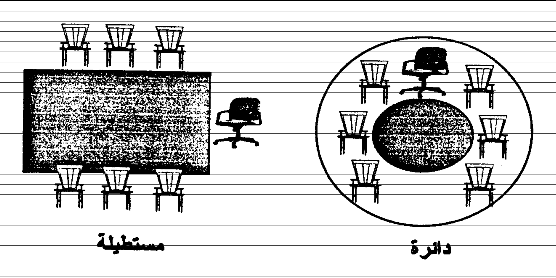
أشكال مناضد الحفلات

تتنوع أشكال وأنواع الطاولات التي تستخدم في الحفلات فبعضها يصمم لتوفير المساواة بين الجالسين دون أي تمييز بينهم. مثل الطاولات المستديرة أو المربعة أو المثلثة شكل رقم (٧٤) وقد تستخدم بعض الطاولات التي يتضح منها أن هناك شخصية رئيسية تتصدر الطاولة وذلك عند استخدام الطاولات المستطيلة والطاولات التي على شكل نصف دائرة كما قد تميز الطاولات المستديرة أيضاً بين الضيوف الشكل رقم (٧٥) وعادة ما يتم في بعض الأحيان وضع كرسي خاص بأهم شخصية في الحفل كما أن هناك قواعد يمكن أن تميز بين أهم شخصية في الضيوف في الطاولة المستطيلة وغيرها.



الشكل رقم (٧٤) يوضح أنواع الطاولات التي لا تميز بين الضيوف

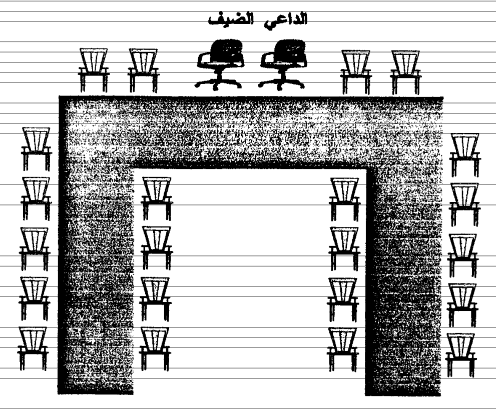




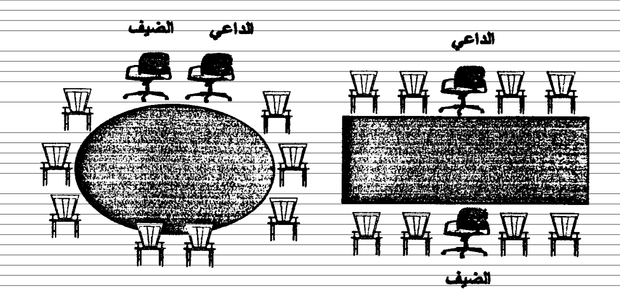
الشكل رقم (٧٥) يوضح أنواع الطاولات التي تميز بين الضيوف

في حالة وجود جنس واحد في أحد الاجتماعات يجلس الداعي وبجواره أهم ضيف على طاولة مستديرة أو يجلس الداعي على أحد جوانب الطاولة المستطيلة ويجلس أهم ضيف في الناحية المقابلة له. أما في حفلات العمل أو اجتماعات العمل والتي يصحبها تناول طعام أو مشروب فيتصدر الطاولة رئيس الاجتماع ثم صاحب الأقدمية الثانية على يساره ثم صاحب الأقدمية الثالثة على اليمين وهكذا.

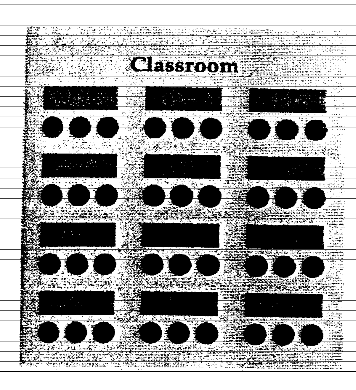
أما في حالة وجود جنس واحد وعدد كبير من المدعوين وكانت الطاولة على شكل حدوة حصان (حرف U) ففي هذه الحالة يجلس الضيف على يمين الداعي ثم يتم ترتيب المدعوين وفقاً لأقدميتهم بحيث يكون صاحب الأقدمية الأولى على يمين الضيف ثم صاحب الأقدمية الثانية على يسار الداعي وهكذا والأشكال رقم (٧٦، ٧٧) توضح ما سبق ذكره. ولذلك يجب أن تزود الفنادق أثناء تجهيزها بالأشكال المتعددة من الموائد حتى يمكن تلبية طلبات الحفلات والمؤتمرات المختلفة التي سوف تعقد بها والأشكال (٧٨، ٧٩) توضح طرز مختلفة للموائد.

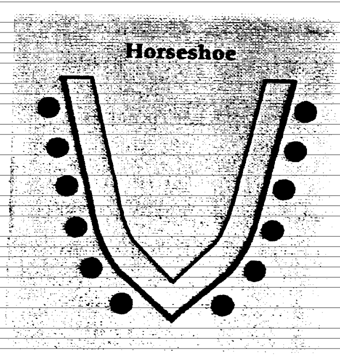


الشكل رقم (٧٦) ترتيب الجلوس بالاجتماعات على الموائد التي على شكل حدوة حصان
في حالة وجود عدد كبير من المدعوين

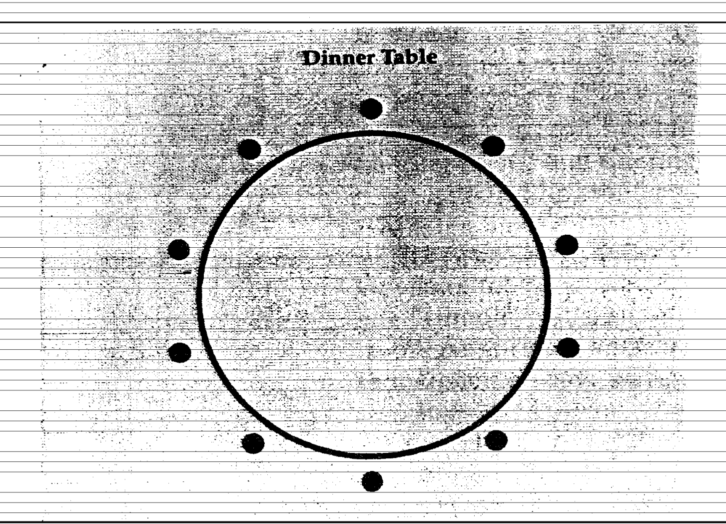


الشكل رقم (٧٧) يوضح ترتيب الجلوس بالاجتماعات على الموائد المستطيلة أو الدائرية
عند وجود ضيف واحد





شكل رقم (٧٨): طرز لموائد يتم الجلوس عليها بصالة الحفلات بنظام الفصل الدراسي (الشكل العلوي) وآخر لمائدة على شكل حدوة حصان للاجتماعات (الشكل السفلي)



شكل رقم (٧٩): طرز لأحد موائد العشاء التي تجهز بها صالة المؤتمرات والاجتماعات
تسع عشرة أشخاص

صفات الموائد المستخدمة في تجهيز صالات الحفلات والمؤتمرات

١- سهولة النقل وخفة أوزانها.

٢- سهولة فك وتركيب المائدة أو تكون من النوع سهل الثني والطي بالمفصلات النحاسية.

٣- سهولة تخزينها في حيز صغير.

٤- استخدامها لأكثر من غرض.

٥- الموائد المستديرة تساعد في سهولة أداء الخدمة.

٦- الموائد المربعة والمستطيلة تستخدم في الخدمة وأيضاً العرض.

٧- الموائد المربعة والمستطيلة تستخدم في فرش البوفيهات.

٨- الموائد المستديرة تيسر الحديث بين الجالسين.

مواصفات المقاعد المستخدمة في الحفلات والمؤتمرات

١- يعطي الراحة للضيوف حيث نجد أن المصانع المتخصصة في فرش الفنادق وضعت مواصفات عالية للحفاظ على نمط استغلال أكبر قدر ممكن من المساحات.

٢- خفيف الوزن وفي نفس الوقت قوي جداً للاستعمال.

٣- سهولة تركيب هذه المقاعد فوق بعضها (قد تصل إلى ١٢-١٥ مقعد). حيث يخصص لها عربة بسيطة تحملهم.

٤- استغلال مساحة صغيرة في التخزين.

٥- سهولة نقل ومناولة المقاعد.

صالة الحفلات يجب أن تجهز كما يلي:-

١- فضيات وصيني وزجاجيات لخدمة العملاء والضيوف.

٢- قطنيات (مفارش وفوط) بالألوان المناسبة للديكور وبأعداد مناسبة تسمح بأن يكون هناك أعداد متاحة لخدمة الضيوف.

٣- شيفين ديسك ومعدات البوفيهات التي تسمح بعرض المأكولات المقدمة والاحتفاظ بها بدرجة حرارة مناسبة.

٤- وسائل إعلان واتصال مناسبة تسمح بطلب أي عمل أو الاتصال بين العملاء بعضهم ببعض والتفاهم بين العاملين بعضهم البعض والتنسيق بين كافة مجموعات العمل.

٥- إمكانيات عرض الأفلام والسليد لرجال الأعمال.

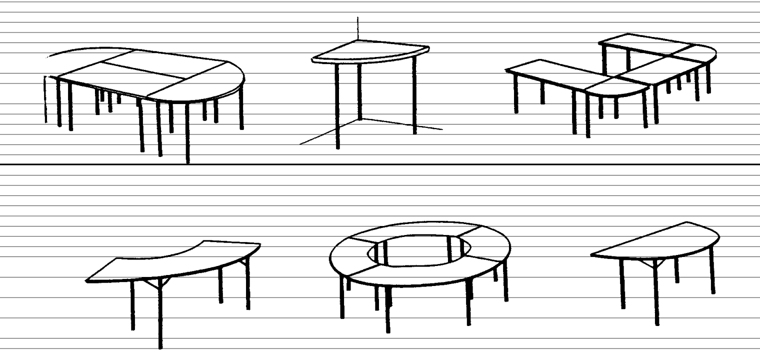
٦- مكان فسيح به إنارة كاملة لإقامة عروض الأزياء أو لتجميل العروس.

٨- مكان لحفظ الملابس الخاصة بالضيوف (المعاطف...).

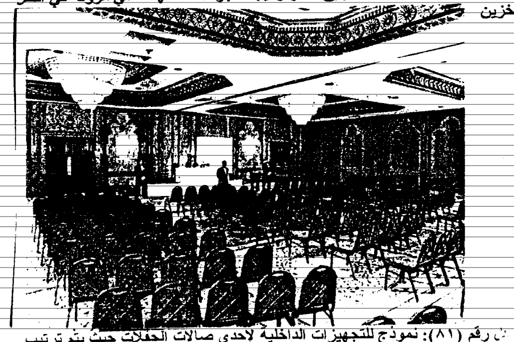
٩- الأضواء المناسبة لكل حفلة أو مؤتمر أو مناسبة والأضواء الكاشفة التي تظهر بعض جوانب هذه المناسبات.

هذا بالإضافة إلى وجود نجار وكهربائي دائماً تحت الطلب لكي يستطيع أن يلبي كافة الطلبات في أقرب وقت ممكن.

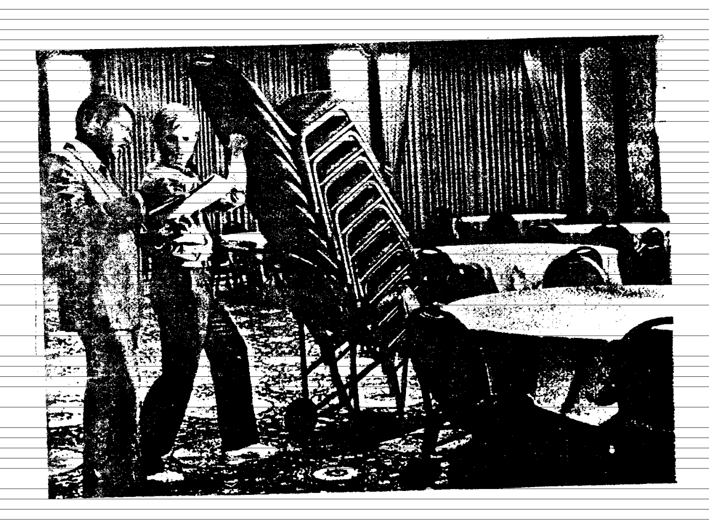
وفيما يلي أشكال مختلفة لتجهيزات صالات الحفلات. شكل رقم (٨٠) يوضح طرز مختلفة لمناضد الحفلات والاجتماعات، رقم (٨١) يوضح التجهيزات الداخلية لإحدى صالات الاحتفالات، رقم (٨٢) يوضح الكراسي التي تجهز بها صالة الحفلات، رقم (٨٣) يوضح منصات التكريم التي تجهز بها صالة الحفلات.



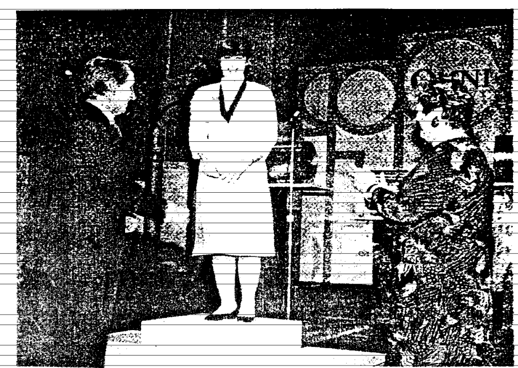
شكل رقم (٨٠): طرز مختلفة لمناضد الحفلات والاجتماعات ويتضح منه أنه يمكن عمل أشكال كثيرة من المناضد عن طريق فك وتركيب الأجزاء كما أنها تعطي مرونة في النقل والتخزين



ل رقم (٨١): نموذج للتجهيزات الداخلية لإحدى صالات الحفلات حيث يتم ترتيب الكراسي بدون استخدام مناضد أمامها في حالة الأعداد الكبيرة



شكل رقم (٨٢): الكراسي التي تجهز بها صالة الحفلات والتي يمكن وضعها فوق بعضها لسهولة نقلها وتخزينها





شكل رقم (٨٣): منصات التكريم التي تجهز بها صالة الحفلات بالفنادق

تجهيزات صالة الاجتماعات للدورات التدريبية

تختلف هذه المستلزمات باختلاف نوعية وطبيعة التدريب ويمكن بوجه عام تحديد هذه المستلزمات في الآتي :-

١- شكل معين يتم به تريب المقاعد والمناضد حسب متطلبات العميل.

٢- حامل إعلانات أو صور ذات أحجام كبيرة.

٣- سبورة عادية – إلكترونية – أو حامل سبورة ورقية.

٤- الأضواء اللازمة وتركيزها.

٥- أجهزة صوتية وجهاز تسجيل وأجهزة ترجمة فورية.

٦- أجهزة عرض الأفلام أو عرض شرائح.

٧- بعض المعدات الخاصة التي قد تطلبها الدورات الفنية.

استمارات التعاقد على الحفلات

يخصص قسم الحفلات لخدمة المناسبات مثل الأفراح وأعياد الميلاد ورأس السنة والمسؤول عن هذا القسم هو مدير الحفلات، ويقوم بمقابلة النزلاء والاتفاق معهم على حجز القاعة كذلك قائمة الطعام. ولذلك لابد من تجهيز استمارات التعاقد الخاصة بإقامة الحفلات ويجب أن تشمل البيانات التالية :-

- نوع الحفلة واسم القاعة.
- عنوان صاحب الحفل.
- تاريخ التعاقد وتاريخ الحفل.
- العدد الذي سوف يحضر قائمة الطعام وسعرها والبوفيه.
- المبلغ المدفوع مقدما والباقي قبل ابتداء الحفل.

استمارة التعاقد يجب أن تتكون من عدة صور بحيث توزع بعد التعاقد على الأقسام الآتية حتى يقوم كل قسم بعمل اللازم بناء على تخصصه.

١- مدير الفندق Manager director.

٢- مدير الأغذية والمشروبات Food beverage manager.

٣- المطبخ Kitchen.

٤- الحسابات Accounting department.

٥- مدير العلاقات العامة Public relation director.

٦- المبيعات Selling director.

٧- الاستعلامات Information.

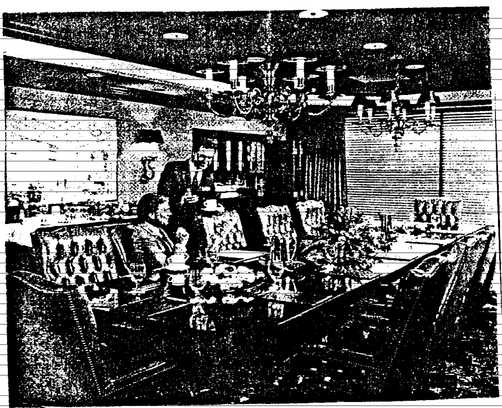
٨- قسم التجهيز والتحضير Repairing section.

٩- الصيانة Engineering department.

١٠- الإشراف الداخلي House keeping.

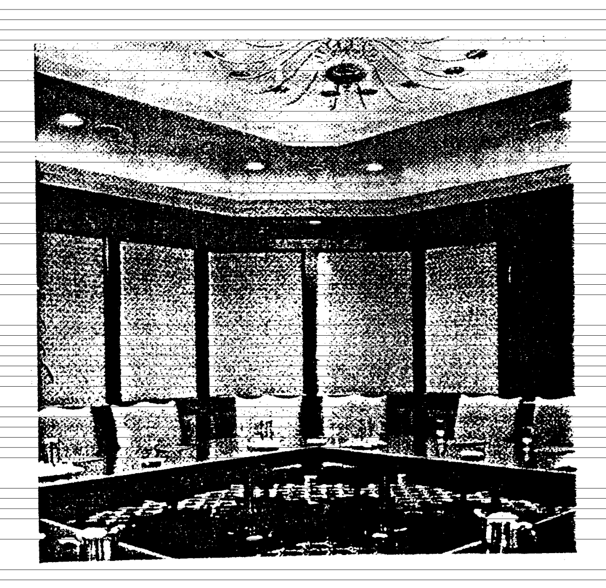
١١- قسم النادي الليلي Night clup department.

والأشكال التالية توضح تجهيزات غرف الاجتماعات. شكل رقم (٨٤) يوضح تجهيزات غرف الاجتماعات بالفنادق الصغيرة، شكل رقم (٨٥) يوضح تجهيزات غرف الاجتماعات بالفنادق الكبيرة.





شكل رقم (٨٤): نماذج تجهيزات غرف الاجتماعات بالفنادق للأعداد الصغيرة (الشكل السفلي) والأعداد المتوسطة (الشكل العلوي)



شكل رقم (٨٥): نموذج لتجهيزات غرف الاجتماعات بالفنادق للأعداد الكبيرة بين المجتمعين ويلاحظ تشكيل المنضدة على شكل مربع مجوف

المعلومات والمستندات اللازمة لترويج المؤتمرات والحفلات

يجب أن نتذكر دائماً أن ترويج المبيعات الخاصة بالمؤتمرات والحفلات تحتاج من الفنادق طبع المعلومات والمستندات الآتية التي تقدم لمقرري المؤتمرات والحفلات لمساعدتهم على اتخاذ القرارات التي في صالح الفنادق.

أولاً: عدد ومساحات وحجم جميع قاعات الاجتماعات والأفراح المتاحة في الفندق إن هذه المعلومات سوف تساعد المخططين على اختيار نوعية ترتيب المقاعدَ والموائد بعد اختيار القاعة المناسبة بحسب نوع الحفلة المراد إقامتها.

ثانياً: أنواع الغرف المتاحة في الفندق مع بيان سعر كل نوع..

ويتضمن البيان عدد الغرف الفردية:

- عدد الغرف المزدوجة.
- عدد الأجنحة العادية.
- عدد الأجنحة النصف متميزة.
- عدد الأجنحة المتميزة.

ثالثاً: المساحات المتاحة لإقامة المعارض والتسهيلات التي يمكن أن يساعد بها الفندق.. مثال

- تقديم أيدي عاملة خبيرة في الكهرباء.
- أماكن الوصلات الكهربائية والمائية.
- الأماكن وأحجامها التي يمكن أن يسمح للعارض التخزين فيها جميع احتياجاته.
- طريقة إدارة أجهزة تكييف الهواء.

– مساحة وقدرة المصاعد الخاصة بنقل المعدات والآلات التي يمكن أن تستخدم في العرض.

– مكان خروج ودخول المعدات.

– وسائل إطفاء الحريق.

– سعر إيجار كل نوع من الغرف المتاحة.

رابعاً: موقع الفندق وطريقة الوصول إليه عن طريق المواصلات البرية أو استخدام الطرق المناسبة.

خامساً: خرائط الأماكن المتاحة للحفلات والمعارض وللمؤتمرات.

أن هذه الخرائط يجب أن توضح أماكن صالات الحفلات ومساحتها المختلفة وعلاقتها بالخدمات الأخرى مثال المصاعد، المطابخ السلالم، الممرات.

سادساً: صور عن أنواع الغرف المتاحة في الفندق بالإضافة إلى البروشور (الكتيب) الخاص بالفندق Hotel's Brochure.

سابعاً: يجب على الفندق تقديم الخدمات المختلفة الموجودة في الفندق بإمكانياتها وأسعارها.

ثامناً: قائمة تضم كافة المؤتمرات التي تم انعقادها في نفس المكان.

أنواع المؤتمرات

١- المؤتمرات التجارية.

٢- المؤتمرات المهنية.

٣- المؤتمرات التابعة للجمعيات المهنية.

٤- المؤتمرات العلمية.

٥- المؤتمرات العسكرية والوطنية.

٦- المؤتمرات النقابية.

٧- المؤتمرات النسائية.

٨- المؤتمرات التعليمية.

أنواع الحفلات

نستطيع أن نحصي الخدمات التي يمكن إدراجها تحت أنواع الحفلات وهي :

١- الحفلات التي تقام قبل وبعد المهرجانات الرياضية.

٢- الحفلات التي تقام في الهواء الطلق.

٣- حفلات الشاي الكامل.

٤- حفلات توزيع الهدايا (ترقية – نجاح).

٥- حفلات الزواج.

٦- حفلات العشاء.

٧- حفلات أعياد الميلاد ورأس السنة.

٨- حفلات رجال الأعمال.

٩- حفلات الخطوبة.

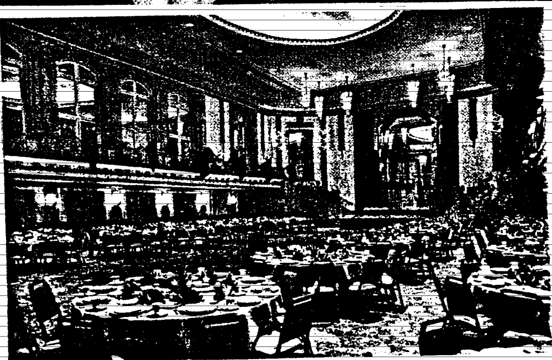
١٠- حفلات استقبال (كوكتيل).

١١- المهرجانات.

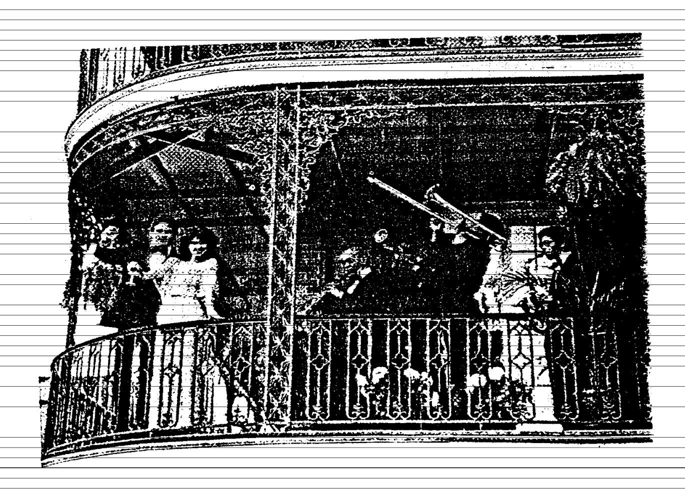
١٢- حفلات عروض الأزياء.

الأشكال التالية توضح تجهيزات مختلفة لصالات الحفلات. شكل رقم (٨٦) يوضح تجهيزات صالة حفلات كبيرة بأحد الفنادق، شكل رقم (٨٧) يوضح شرفة تطل على تجهيز صالة لحفلات الزفاف.





شكل رقم (٨٦): نماذج لتجهيزات صالة حفلات كبيرة بأحد الفنادق ويبدو فيها البست مرتفع عن أرضية الصالة في الصورة السفلية



شكل رقم (٨٧): شرفة كبيرة تطل على لوبي أحد الفنادق حيث يتم تجهيز الهندريل الخاص بها بالفورفورجي وتستخدم في حفلات الزفاف

أنواع الاجتماعات

تتميز الاجتماعات عن المؤتمرات في الآتي:

١- عادة ما يتم الاتفاق على المؤتمرات بسنة على الأقل قبل وقت انعقادها في حين أن الاجتماعات يتم الاتفاق عليها قبل انعقادها بأسبوع أو أقل أو أكثر.

٢- تكون المؤتمرات محدودة الانعقاد مرة أو مرتين في السنة أما الاجتماعات فيمكن أن تجتمع أكثر من مرة في الشهر من نفس المجموعة.

٣- عدد المشتركين في المؤتمرات عادة ما يكون أكثر بكثير من المشتركين في الاجتماعات.

٤- لا يصاحب الاجتماعات عادة معارض في حين العكس صحيح بالنسبة للمؤتمرات.

٥- تحتاج المؤتمرات إلى وقت أكثر من الاجتماعات حيث أن متوسط انعقاد المؤتمرات ما بين ٣-٤ أيام أما الاجتماعات فلا تتجاوز المتوسطات عن يوماً واحداً بدون مبيت في الفندق.

ويمكن التفرقة بين نوعية الاجتماعات التي تطلبها الشركات من الفنادق في الآتي:-

١- اجتماعات لتنمية المبيعات.

٢- اجتماعات المندوبين والموزعين.

٣- الاجتماعات الفنية.

٤- اجتماعات المديرين التنفيذيين.

٥- اجتماعات تدريبية.

٦- الاجتماعات العامة.

تجهيز مستند بكافة المعدات المتاحة للتأجير بالفندق

وجود قائمة تضم كافة المعدات المتاحة في الفندق وسعر تأجير كل واحدة منها تعتبر من الأشياء الهامة التي يجب أن يزود بها قسم الحفلات والمؤتمرات

مثل :-

١- الأضواء العامة والأضواء المركزة.

٢- منصة ذات مساحات مختلفة.

٣- سبورة ممغنطة.

٤- قوائم لعرض اللوائح.

٥- فانوس سحري (أوفرهيدبروجيتور).

٦- جهاز تكبير الصوت (امبلفاير).

٧- ميكروفونات تحديد (النوع والعدد المطلوب).

٨- أجهزة تسجيل.

٩- أجهزة فيديو.

١٠- الورود وطريقة تنسيقها.

١١- بيانو.

١٢- مصور.

١٣- مطبوعات للمناسبات المختلفة.

١٤- حجرة لتغيير الملابس.

١٥- الديكورات المختلفة.

١٦- تليفونات.

١٧- خدمة سكرتارية.

١٨- الإعلام المطلوب داخل الصالة وخارج الفندق.

١٩- خدمة مهندس متخصص.

٢٠- دائرة مغلقة في القاعة والقاعات التابعة للمؤتمر.

٢١- سبورة ممغنطة أو عادية.

٢٢- زهور وشجيرات.

انتشرت في الوقت الحالي الفنادق المعروفة باسم فنادق المؤتمرات *Convention Hotel* تتمتع هذه الفنادق بتوافر أحدث نظم الوسائل السمعية والمرئية والأدوات المستخدمة في الاجتماعات. حيث تعقد بها الدورات التدريبية للموظفين وخلال التسعينات ازدهرت مراكز المؤتمرات وفكرت الكثير من الفنادق في ضمها إلى خدماتها لما توفره من مصدر كبير للدخل الفندقي. ويلاحظ أن فنادق المؤتمرات تعمل على جذب عملائها من الجامعات ومراكز البحث العلمي والهيئات والمؤسسات الحكومية والخاصة الذين يرغبون في عقد مؤتمرات أو ورش عمل أو اجتماعات أو لإقامة دورات تدريبية لموظفيهم. بالإضافة إلى أن هذه الفنادق تركز على جذب رجال الأعمال لعقد اجتماعاتهم بها.

وأحد السمات المميزة لفنادق المؤتمرات أن غالبية عائداتها تأتي من المؤتمرات والاجتماعات التي تعقد بها وتنظمها الكثير من الهيئات. ومن غير الطبيعي أن يوفر مركز المؤتمرات ٩٥٪ من عائداته عن طريق الاجتماعات واللقاءات التي تعقد بها فحسب بل من خلال المميزات الأخرى مثل أسعاره الخاصة التي عادة ما تتضمن أسعار الغرف والوجبات وتكاليف غرف الاجتماعات، كما أن بها نسبة كبيرة من صالات الاجتماعات وغرف اللقاءات تتناسب مع عدد غرف النوم بالإضافة إلى الوسائل والمعدات السمعية والمرئية، وتوافر هيئة موظفين متخصصين

والذين من المكن تسميتهم منسقي المؤتمرات أو مديري خدمة المؤتمرات، وأخيراً إمكانية تنظيم الاجتماعات لأعداد تصل إلى مئات الحاضرين.

تجهيزات صالة الديسكوتيك

صالة الديسكوتيك يتم تجهيزها في الفنادق من أجل الاستمتاع بالموسيقى والرقص وهذه الصالات تحدد مساحتها على أساس عدد الغرف بالفندق والضيوف المتوقع وفودهم إلى الفندق (من غير النزلاء) ويتم في هذه الصالة تقديم خدمة المشروبات والوجبات الخفيفة ويتم تقديم الأغذية بها من المطبخ الرئيسي وفي بعض الأحيان تكون هذه الصالة بعيدة عن المطبخ الرئيسي ولذلك يتم إلحاق أوفيس بهذه الصالة لتقديم خدمة المشروبات والمأكولات وتجهيز صالة الديسكوتيك بما يلي:-

١- مناضد ذات أشكال مختلفة (مستطيلة – دائرية – مربعة) تسع لإعداد مختلفة من الأشخاص.

٢- كراسي على شكل فوتيه منجدة.

٣- بيست للرقص يصنع من خشب الباركية المركب على علفة من الأخشاب القوية التي تتحمل أوزان الأشخاص الواقفين عليها. وهذا البيست يدهن بطلاء الفلوت اللامع. ويراعى أن يكون لها ارتفاع مناسب عن الأرضية حتى لا تتسبب في سقوط الأفراد أثناء نزولهم منها.

٤- نظام صوت مزود بسماعات وميكرفونات.

٥- إضاءة ذات ألوان زاهية ومتحركة وأحياناً تزود بأشعة الليزر.

٦- كنب ذات سعات مختلفة (لشخصين وثلاثة وأربعة وخمسة).

٧- توضع على الحوائط أبليكات تتناسب مع الديكور الداخلي للصالة.

٨- أبوابهـا تكـون بهـا فتحات (نظارات من الزجاج) وهذه الأبواب تكون عازلة للصوت.

٩- جميع جدرانها تكون مصنعة من مواد عازلة للصوت.

١٠- توجد بها ستائر خفيفة وثقيلة.

١١- منضـدة لـلخدمة توضـع بهـا الأكواب والأطباق والفضيات وعدد هذه المناضد يجب أن تكون يتناسب مع مساحة الصالة.

١٢- لوحة إرشادية توضح الطريق لمخرج الطوارئ.

١٣- ترولیات (عربات) للحلو وفاتح الشهية والمشويات وصنع القهوة والشاي.

١٤- لوحة باسم الديسكوتيك.

١٥- ساعة كهربائية تثبت على الحائط

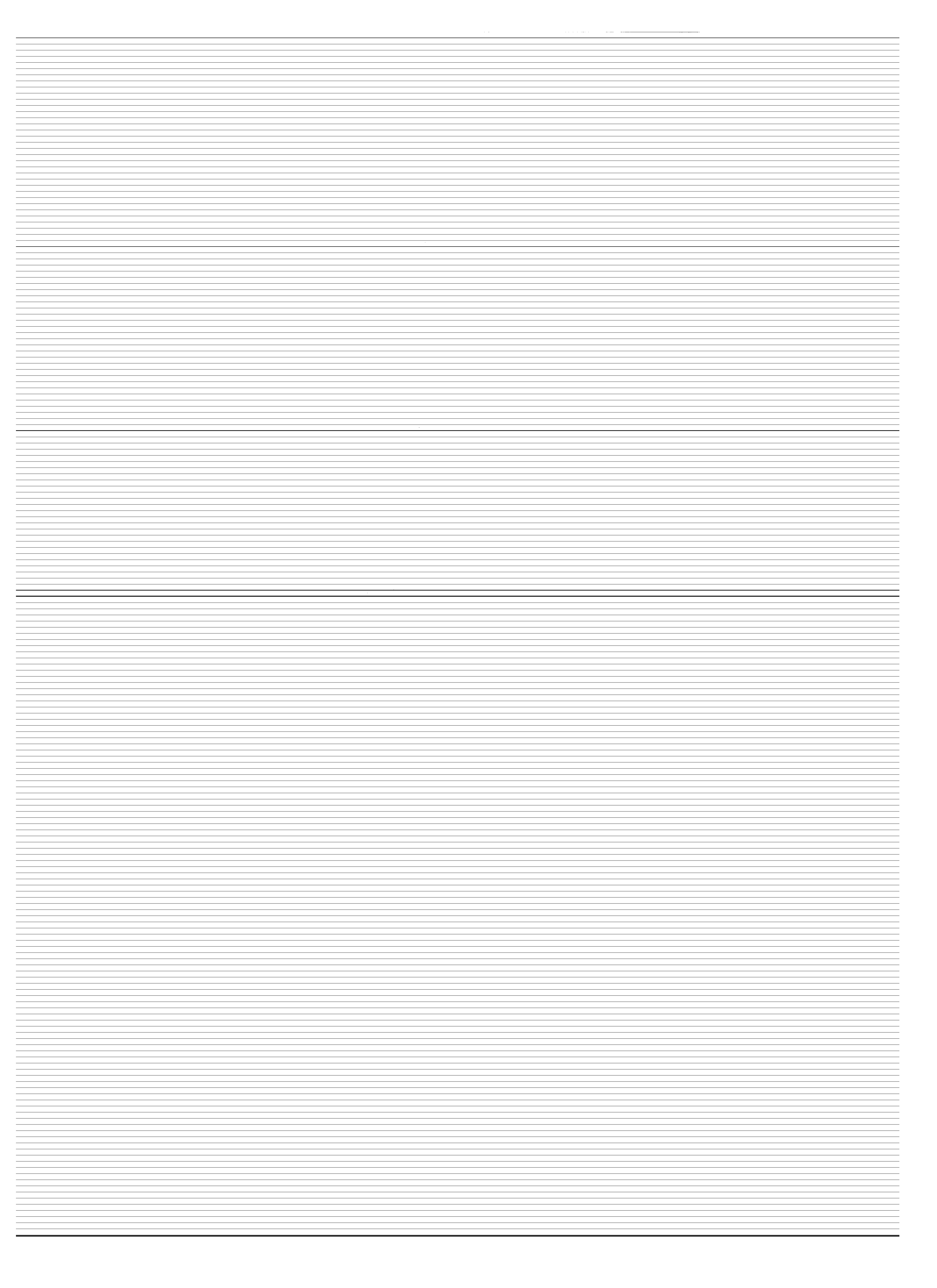
١٦- طفايات للسجائر (صيني أو زجاج أو معدن) وفازات للورد.

١٧- كمبيوتر وآلة حاسبة خاصة لتسجيل الحساب على الشيكات.



الفصل السادس

تجهيزات البار



الفصل السادس

تجهيزات البار

أنشأت البارات عندما عرف الإنسان طريقة صناعة المشروبات هذا ومن المعروف أن صناعة المشروبات ترجع إلى آلاف السنين عندما عرف الإنسان طريقه إلى تخمير العنب وتصنيعه إلى نبيذ وتخمير الشعير وتصنيعه إلى بيرة وكان يطلق عليها في ذلك الوقت Tavern أي حانة وكان يقوم بالخدمة فيها السيدات والعائلة التي تملكها شأنها شأن النُزل في ذلك الوقت.

وقد كان للخان في ذلك الوقت قوانين وقواعد تنظم البيع فيه وكان يتألف من حاجز ما بين الرواد وما بين الساقي وقد كان هناك مائدة توضع عليها زجاجات الخمور المختلفة وكان يطلق عليها Barrier وهو المعنى الفعلي للكلمة الإنجليزية (حاجز) وكان وقتها له فوائد منها أنه يبعد الرواد قليلاً عن الساقي وعن زجاجات الخمور والخزينة وهذا تفادياً للسرقة والمشاجرات ولم يكن بهذا الحاجز مكان ليضع الرواد مشروباتهم عليه فكانوا يمسكونها بأيديهم لحين الانتهاء منها إلى أن تطورت الحياة ومعها شكل البار وأصبح بالشكل الحالي وأطلق عليه بار BAR وهي الكلمة المختصرة لكلمة Barrier وتعنى أيضاً الحاجز في مصر واحتراماً لقيم المجتمع والقوانين الصادرة في هذا الشأن يتم تقديم الخدمة في البارات للأجانب من نزلاء الفنادق والعابرين فقط

أنواع البارات

تختلف البارات عن بعضها وذلك حسب نشأتها أو جنسيتها الأصلية فقد اشتهرت الولايات المتحدة بالبار الأمريكي الذي اشتهر بالتالي بتقديم الكوكتيلات والبار الإنجليزي الذي اشتهر بتقديم الويسكي والبيرة وهكذا وفيما يلي أنواع البارات التي تجهز كلها أو بعضها في الفنادق.

١- البار الأمريكي.

٢- الأبرتيف بار.

٣- الدانس بار.

٤- ديسكوتيك بار.

٥- السناك بار.

٦- البب.

٧- بار المطعم.

٨- ديسكو بار.

٩- بار حمام السباحة.

١٠- بار رجال الأعمال.

يعتبر الكونتر أهم قطعة أثاث في البار لذلك يجب إعطائه عناية خاصة عند تأسيس البار بالفندق ومن أهم الشروط التي يجب توافرها في الكونتر:-

١- أن يصنع سطحه من مادة غير جامعة للأتربة أو التشرب بالسوائل.

٢- أن يكون السطح أملس لسهولة وضع الأكواب عليه.

٣- أن يكون في مكان مستتر من البار وأن لا يكون في مدخل البار بأي حال من

الأحوال لكي تعطي الزبون الإيحاء بلا اطمئنان وأنه ليس محط أنظار الداخل والخارج وأنه لا يجلس في نافذة حيث أن الزبون الذي يحتسي المشروبات لا يريد أن يراه أحد وهو سكران إذا زاد من كمية المشروبات التي يتناولها لأنه قد يخرج عن وعيه في تصرفاته.

٤- من المستحسن أن يكون هناك حاجز بارتفاع ١ متر مزروع بالورود أو النباتات الظلية بين الكونتر وبين موائد البار حتى لا تعطي الانطباع للزبون الجالس على الكونتر بأن هناك من يراقبه أو ينظر إليه من الخلف.

٥- يفضل في البارات الحديثة أن تكون أبواب الدخول والخروج في مكان مستتر عن المواد والكونتر.

٦- يفضل أن تكون المسافة بين الكونتر ومكان حفظ زجاجات الخمر والأكواب حوالي ١ إلى ١,٢٠ متر لكي تعطي البارمان حرية للحركة والعمل وعرض الكونتر يكون ٦٠ سم وارتفاعه ١٢٠ سم وأرضية هذه المسافة توضع ألواح الخشب مثبتة مع بعضها ومرتفعة عن الأرض الأصلية حوالي ١٠ سم لأن البار مكان يتعامل مع مشروبات سائلة حتى لا تحدث حوادث من انزلاق القائم على الخدمة وخلافه ويمكن إزالة هذه الألواح وتنظيف الأرضية عند غلق البار.

٧- يجب استخدام الفراغات الموجودة بالكونتر من جهة القائم على الخدمة بطريقة منتظمة حيث لا يوجد فراغ كبير في الكونتر ومع ذلك يجب أم يوجد ثلاجة لحفظ الزجاجات التي تقدم مثلجة مثل الفودكا ويوجد به مكان لوضع حوض لغسيل الأكواب ماكينة البيرة ومكان لماكينة الثلج وماكينة لصنع القهوة وتوضع على الكونتر.

٨- خلف الكونتر وعلى الأرفف توضع الزجاجات المستخدمة في خلط الكوكتيلات

وزجاجات المشروبات القوية والأكواب التي توضع بطريقة منتظمة وكل صنف على حدة لسهولة اختيار الكأس التي يريدها البارمان.

جميع الزجاجات والأكواب توضع في متناول يد البارمان للتقليل من الجهد والوقت يستطيع فيه تناول أي زجاجة أو كوب.

٩- لا يوضع على سطح الكونتر سوى طفايات سجائر - الشاليمو وبعض أنواع Appetizer (فواتح الشهية) مثل السوداني والشيبسي والمذات المختلفة كما توضع أيضاً الآنية لحفظ الثلج كي يستطيع الزبون أن يخدم نفسه إذا أراد وماكينات صنع القهوة بأنواعها وفيما يلي نوضح كل المعدات والأدوات اللازمة لتجهيز البارات بصفة عامة ويمكن الاستغناء عن بعضها تبعاً لطبيعة البار والمشروبات التي يتم تقديمها به.

أدوات ومعدات البار

١- ثلاجة لحفظ زجاجات الخمر المثلجة ويتم توصيلها بوصلة كهربائية وكذلك مبرد مياه له نفس الوصلات.

٢- ماكينة البيرة.

٣- ماكينة الثلج وذلك لصنع مكعبات الثلج ويجب تغذيتها بوصلة مياه نقية بالإضافة إلى وصلة كهربائية.

٤- ماكينة صنع القهوة.

٥- عصارة الليمون.

٦- ملاعق وشوك.

٧– ماسك ثلج.

٨– فوط الخدمة.

٩– فوط ورقية.

١٠– طفايات سجائر.

١١– شيكر لعمل الكوكتيلات.

١٢– كوب البار ويستخدم لعمل الكوكتيلات.

١٣– ملعقة البار وتستخدم في تقليب المشروبات داخل كوب البار لعمل الكوكتيلات.

١٤– ماسك السكر.

١٥– جاروف صغير للثلج.

١٦– جردل للثلج.

١٧– سكين البار ويستخدم لتقطيع ترانشات الليمون والبرتقال.

١٨– عصارة من البلاستيك. يستخدمها الزبون لتقليب المشروبات في الكأس.

١٩– مصفاة البار.

٢٠– مبشرة جوزة الطيب وتستخدم مع الكوكتيلات التي يدخل البيض كمكون من مكوناتها لأن الزيوت الموجودة في جوزة الطيب نعطي نكهة صفار البيض.

٢١– سكاكين صواني وحامل للشاليموه.

٢٢– صندوق القمامة.

٢٣– سكاكين.

٢٤– صواني للخدمة.

٢٥– كارت المشروبات.

٢٦- حامل شاليموه.

٢٧- ساعة كهربائية توضع على الحائط في مكان ظاهر.

٢٨- أباليك تثبت على الأعمدة وحوائط البار.

- كما يجب أن يجهز البار بالمعدات التالية:-

١- ماكينة تسجيل الشبكات.

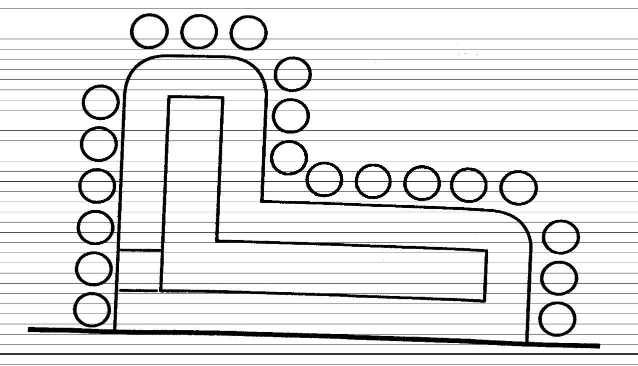
٢- ماكينة كارت الائتمان.

٣- نظام صوت داخلي (سماعات للإذاعة الداخلية يتم تثبيتها في سقف البار.

- كما تجهز البارات بكراسي ذات ارتفاعات مناسبة للنزلاء وكرسي للبارمان.

وأيضاً تجهز البارات بمناضد لشخصين وهي تكون مستديرة ذات قطر ٥٠ سم وكذلك مناضد لعدد أربعة أشخاص مربعة أو دائرية ويكون ارتفاعها أقل من ارتفاع مناضد المطعم ويجب الابتعاد تماماً عن استخدام المناضد ذات الأربعة أرجل وتستخدم فقط المناضد ذات العمود المثبت في منتصف قرص المنضدة وذلك حتى لا يؤدي وجود أربعة أ رجل إلى إعاقة الجالسين على المنضدة. أما بالنسبة للكراسي المستخدمة في البار فيجب أن تكون بمسند وظهر منجدين (على شكل فوتية) ولون قماش تنجيد الكراسي يجب أن يتماشى مع الديكور الخاص بالبار وخاصتاً الستائر.

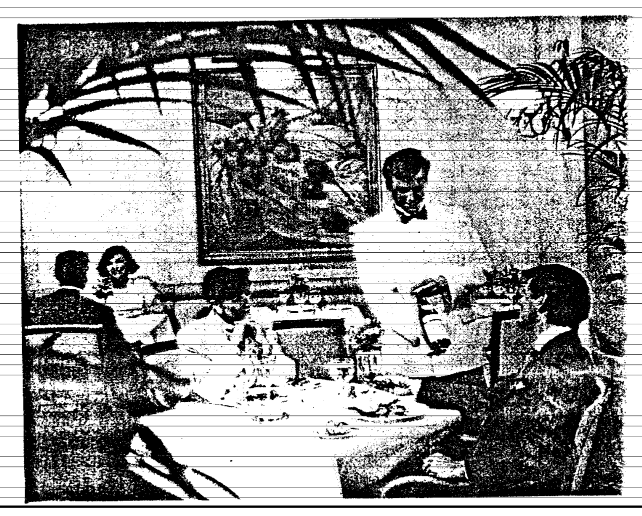
فيما يلي أشكال الأجزاء المختلفة من البار. شكل رقم (٨٨) يوضح الكاونتر المستخدم في البار، شكل رقم (٨٩) يوضح المناضد والأدوات اللازمة لخدمة البار، رقم (٩٠) صالة أحد البارات،رقم (٩١) يوضح بار الحفلات، رقم (٩٢) يوضح تجهيزات البار بأحد الفنادق الخمس نجوم.



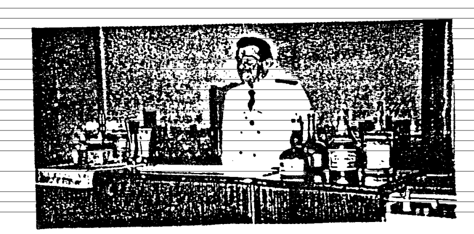
شكل رقم (٨٨): يوضح تصميم الكاونتر المستخدم بالبار والذي يتيح وجود حوارات بين العملاء من خلال التصميم الذي يحتوي على زوايا عديدة



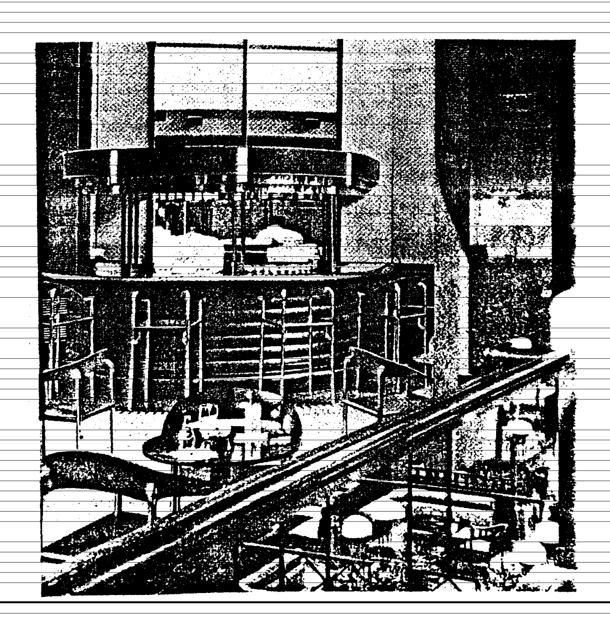
شكل رقم (٨٩): نموذج لتجهيز المناضد بالأدوات اللازمة لخدمة المشروبات



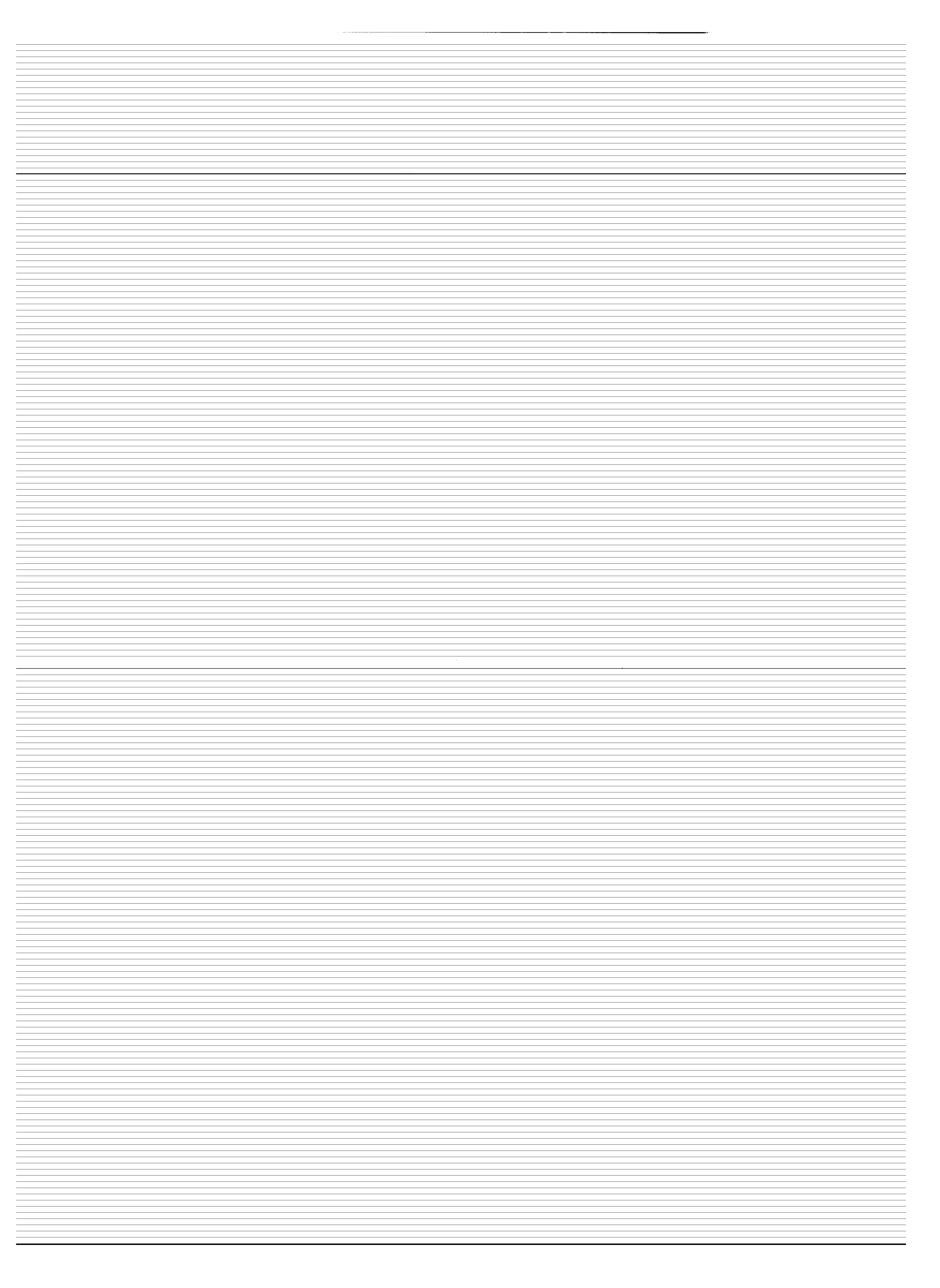
شكل رقم (٩٠): نموذج لصالة أحد البارات يلاحظ فيه نوعية الكراسي واللوح الفنية على الحائط بالإضافة إلى استخدام النباتات الخضراء في التنسيق الداخلي



كل رقم (٩١): بار الحفلات Banquet Bar في أحد الفنادق ويظهر الكاونتر والبارمان

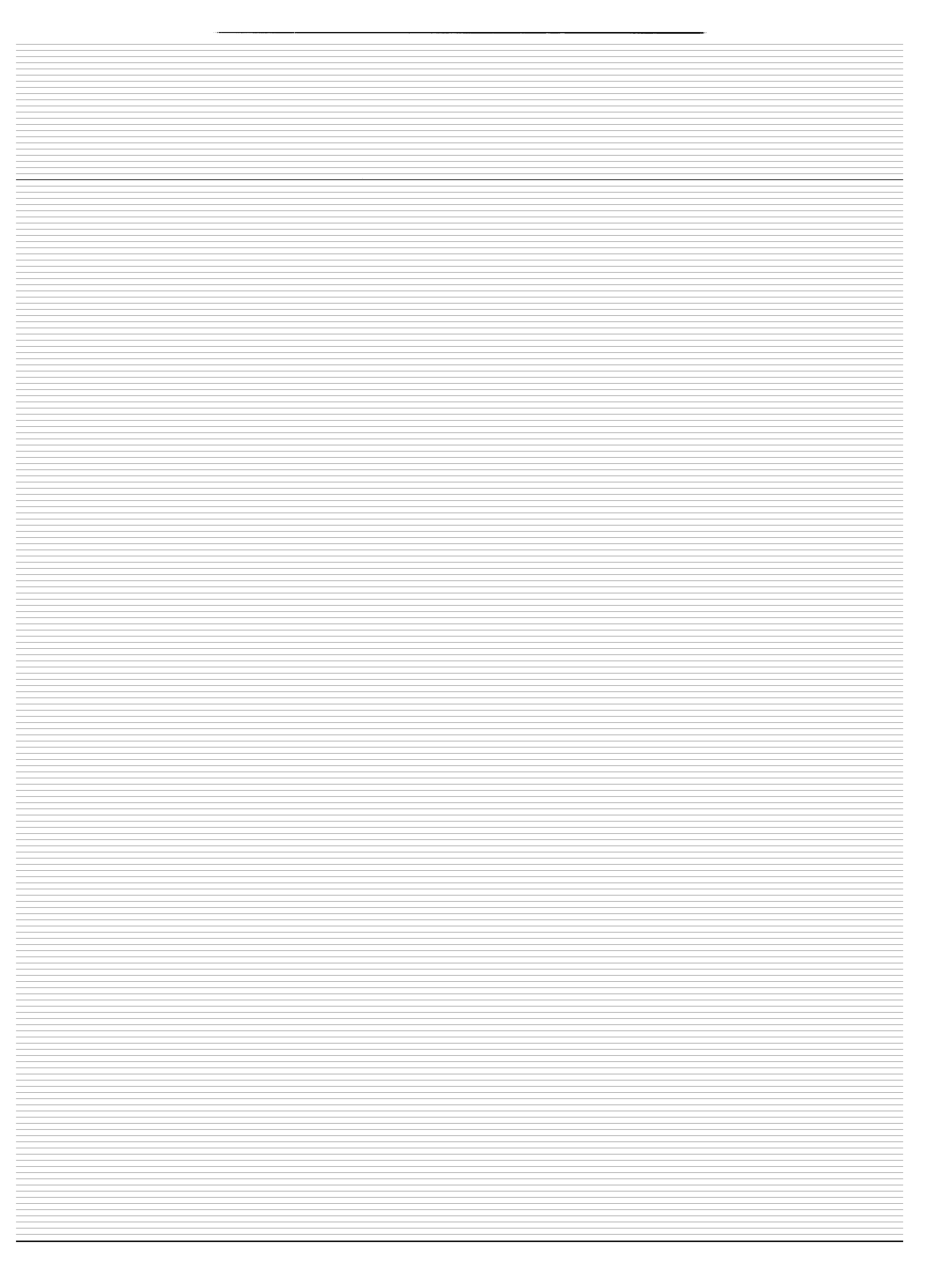


شكل رقم (٩٢): نموذج لتجهيزات البار بأحد الفنادق الخمس نجوم فيه نوعية الكراسي المستخدمة أمام الكاونتر والمستخدمة في صالة البار



الفصل السابع

تجهيزات الغرف بالفنادق



الفصل السابع

تجهيزات الغرف بالفنادق

العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار أثاث غرف الفندق

١- يجب اختيار نوعية الخشب التي توفر عنصر المتانة والجودة وطول فترة الاستخدام ويتجه معظم ملاك الفنادق الآن إلى الإقبال على شراء أثاثات اقتصادية مصنعة من الخشب المضغوط المغطى بقشرة من الخشب الطبيعي أو قشرة من البلاستيك ذات الألوان الخشبية.

٢- يراعى في تصميم الأثاثات أن يتم تنظيفها بسهولة بواسطة العاملين بقسم الإشراف الداخلي.

٣- سهولة فتح وغلق الأدراج.

٤- أثاثات التراس تكون من مواد خام وألوان تقاوم العوامل الجوية من حرارة وبرودة وأمطار ورطوبة.

تجهيزات الغرف بالأثاث تم ذكرها سابقاً في هذا الكتاب من خلال تصنيف الفنادق بواسطة منظمة السياحة العالمية لمنطقة الشرق الأوسط وفي حالة وجود تغيير أو اختلاف عن هذه المواصفات يكون بالإضافة وليس بالحذف أو النقصان.

تجهيز الغرف بالبياضات

١- ملاءة بيضاء (اثنين).

٢- كيس مخدة أبيض (اثنين).

٣- كوفرتة بيضاء (عدد ٢ لكل سرير).

٤- مفرش سرير (من نفس قماش الستائر).

٥- بطانية سرير.

٦- ملتون للسرير.

٢) تجهيز الغرف بالستائر

تجهز الغرف بنوعان من الستائر هما:-

١- الستاشر الخفيفة (قماش ترجال).

٢- الستائر المعتمة (أقمشة ثقيلة).

الستائر الخفيفة والمعتمة الغرض منها حجب الضوء تماماً أثناء نوم النزلاء بالنهار.

ويجب أن يضع الفندق نظام لتغيير الستائر الثقيلة كل ثلاثة شهور والستائر الخفيفة كل شهرين. ويراعى عند تجهيز الستائر ما يلي:-

١- سهولة الفك والتركيب.

٢- أن تتوافق ألوان الستائر مع ألوان حوائط الغرفة.

٣- أن تكون الستائر من الأقمشة المقاومة نسبياً للحرائق.

٣) تجهيز الغرف بالسجاد

يجب استخدام أنواع جيدة من السجاد في غرف الفندق لكي توفر الحماية من السقوط وتعطي لمسة جمالية للفندق ولا تتأثر بوضع الأحمال عليها. ويجب أن يتماشى لون السجاد مع الديكور العام للغرفة من حيث الألوان، كما يجب أن يكون السجاد مصنوع من خامات مقاومة نسبياً للحرائق.

٤) تجهيز حمامات الغرف

تجهز حمامات الغرف بما يلي:-

١- حوض للغسيل يثبت على قاعدة من الصيني.

٢- بانيو بطول لا يقل عن مواصفات وزارة السياحة.

٣- كومينشين بجميع الإكسسوارات.

٤- مرحاض وبيديه بجميع الإكسسوارات.

٥- حمالة الفوط (فواطة) من المعدن الغير قابل للصدأ.

٦- مرآة فوق الحوض مع وجود رف أسفلها.

٧- شماعة معدنية تثبت خلف باب الحمام.

٨- صبانة.

٩- وصلة كهرباء (كِبس) ١١٠، ٢٢٠ فولت.

١٠- سلة مهملات.

١١- حامل ورق تواليت.

١٢- ورق تواليت ومناديل وغطاء للرأس.

١٣- الإضاءة تكون عن طريق سبوت لايت تثبت في السقف المعلق للغرفة.

١٤- مصد لباب الحمام يثبت على أرضية الحمام خلف الباب.

٥) مطبوعات تجهيزات الغرف

١- بطاقة الرجاء عدم الإزعاج.

٢- بطاقة الرجاء ترتيب الغرفة.

٣- بطاقة الرجاء أخذ الملابس للغسيل.

٤- بطاقة طلب الإفطار.

هذه المطبوعات يتم تجهيز الغرف بها وتوضع على مقبض الغرفة من الداخل ويجب كتابتها بأكثر منها اللغة الإنجليزية.

هناك مجموعة أخرى من المطبوعات توضع في ملف خاص عليه اسم وشعار الفندق وهذا الملف يحتوي على المطبوعات التالية:-

١- ورق خطابات.

٢- أظرف خطابات.

٣- كروت الفندق.

٤- بيان استطلاع رأي العميل في الخدمة بالفندق.

كذلك يتم تزويد الغرفة بالأدوات التالية:-

١- أدوات الخياطة.

٢- معلومات عن الفندق (مطبوعات).

٣- قائمة طعام خدمة الغرف (مطبوعات).

٤- طفاية سجاير + كبريت يحمل اسم وشعار الفندق كنوع من الدعاية.

٥- علامة على الأرضية أو الحائط تحدد اتجاه الكعبة لمعرفة اتجاه القبلة.

يوضع على الكومدينو الأيمن بجوار السرير ما يلي:-

١- تليفون + دليل خدمة التليفونات.

٢- نوتة تليفون + قلم.

توضع بعض الأدوات في دولاب الغرفة وهي:-

١- علاقة كرافتات.

٢- كيس للغسيل.

٣- كيس للتنظيف الجاف.

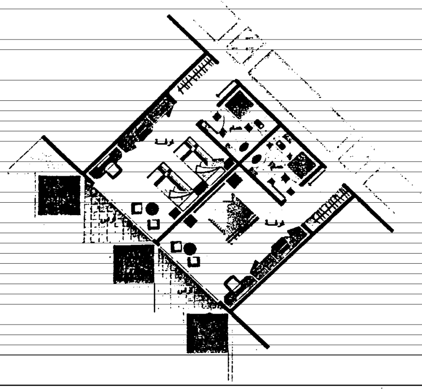
٤- قائمة أسعار التنظيف.

٥- قائمة أسعار الغسيل.

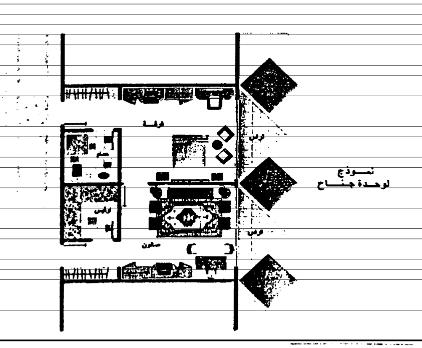
٦) تجهيز غرف النزلاء بثلاجة صغيرة (الميني بار)

يوضع في كل حجرة كما سبق الذكر ثلاجة صغيرة تحتوى على العديد من أصناف المشروبات (عبوتين من كل صنف) حتى يستخدمهم النزيل إذا أراد ذلك. ويوضع أعلى الثلاجة قائمة بمحتوياتها وأسعار كل صنف.

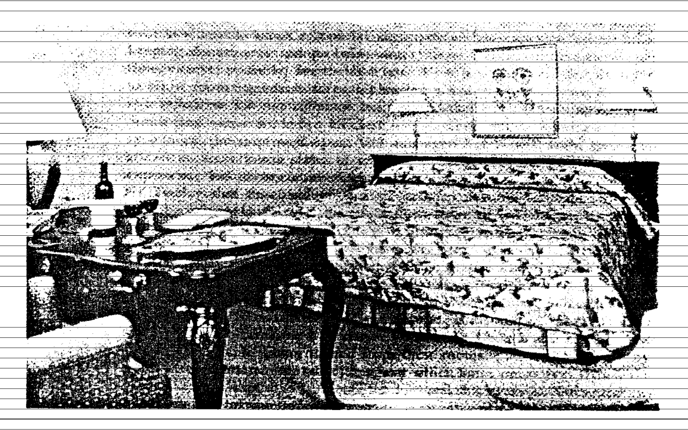
الأشكال التالية توضح التجهيزات المختلفة للغرف. شكل رقم (٩٣) يوضح نمانج للتأثيث الداخلي للغرف، رقم (٩٤) يوضح تجهيزات الغرف المزدوجة، رقم (٩٥) يوضح تجهيزات السويت، رقم (٩٦) يوضح تجهيزات الصالون بفنادق الخمس نجوم، رقم (٩٧) يوضح شكل الكيس الذي يوضع به الملابس المرسلة للمغسلة.



نموذج لوحدتين من غرف الفندق

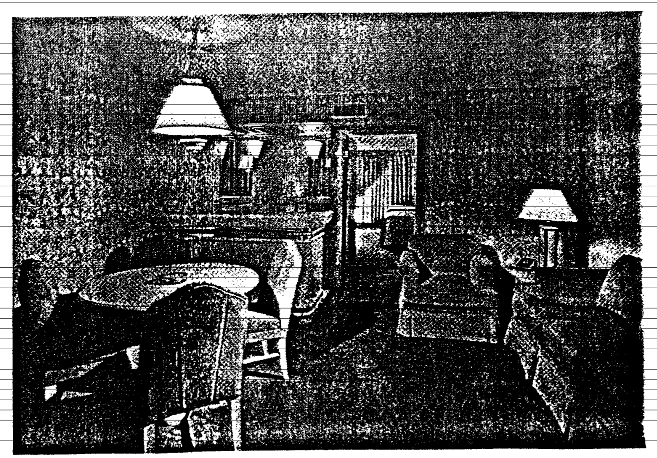


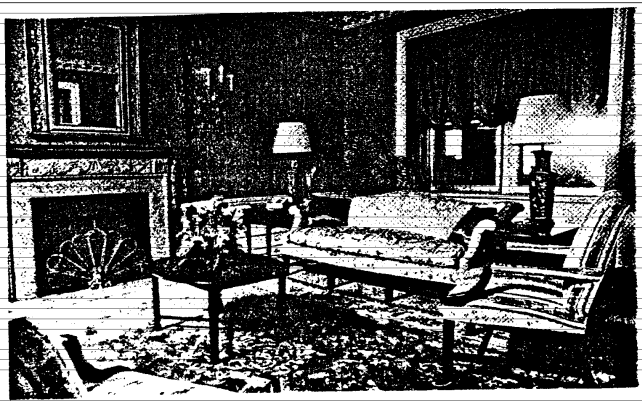
شكل رقم (٩٣): مساقط رأسية لنماذج التأثيث الداخلي للغرف والأجنحة ويظهر بهم الحمامات والتراسات كما يظهر الصالون والأوفيس في الأجنحة (الصورة السفلية) وتأثيث الغرف بسرير مفردة أو مزدوجة (الصورة العلوية)



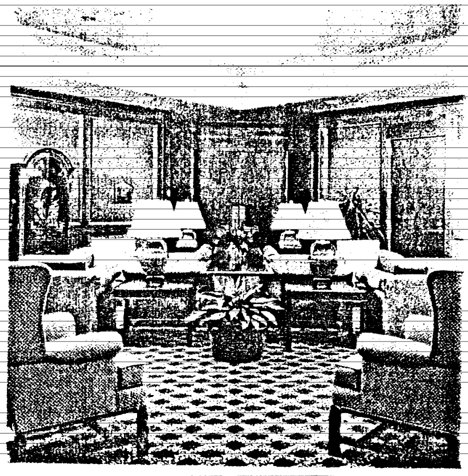


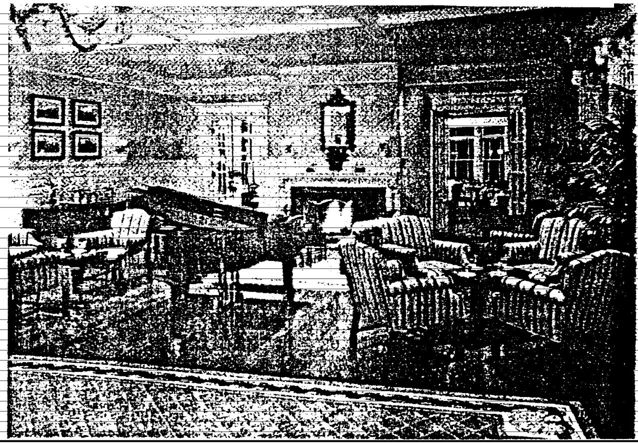
شكل رقم (٩٤): نماذج لتجهيز الغرف المزدوجة في فنادق الخمس نجوم





شكل رقم (٩٥): نماذج لتجهيزات لسويت Suit في فندقين ويلاحظ في الشكل العلوى وجود
غرفة النوم والصالون ومائدة تناول الطعام

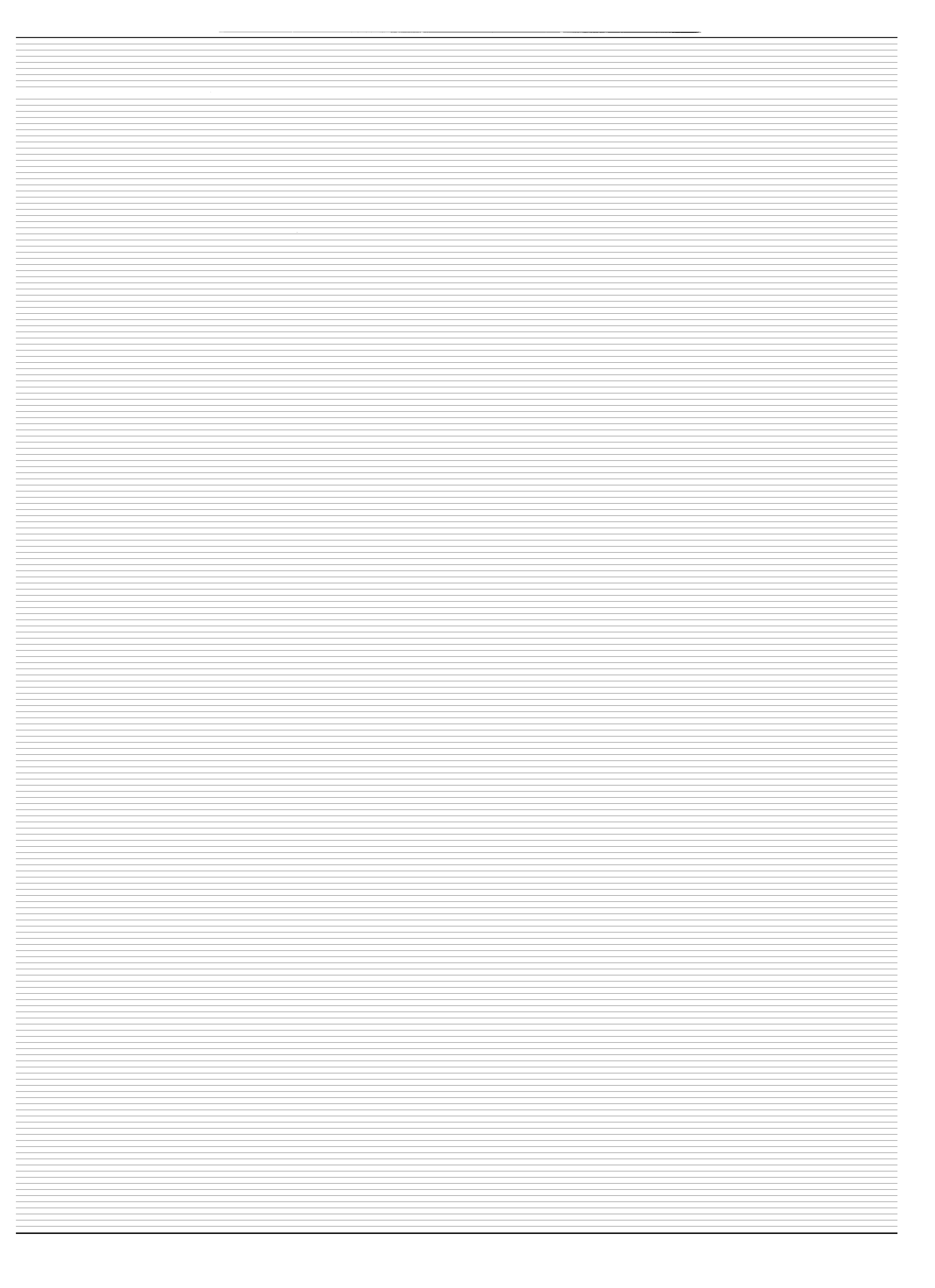




شكل رقم (٩٦): نماذج لتجهيزات الصلون بفنادق الخمس نجوم ويلاحظ منها أهمية تجهيزها بالكراسي الوثيرة التي تساعد على الاسترخاء

Name ________________	الاسم:
________________	
Room No. ________________	غرفة رقم:

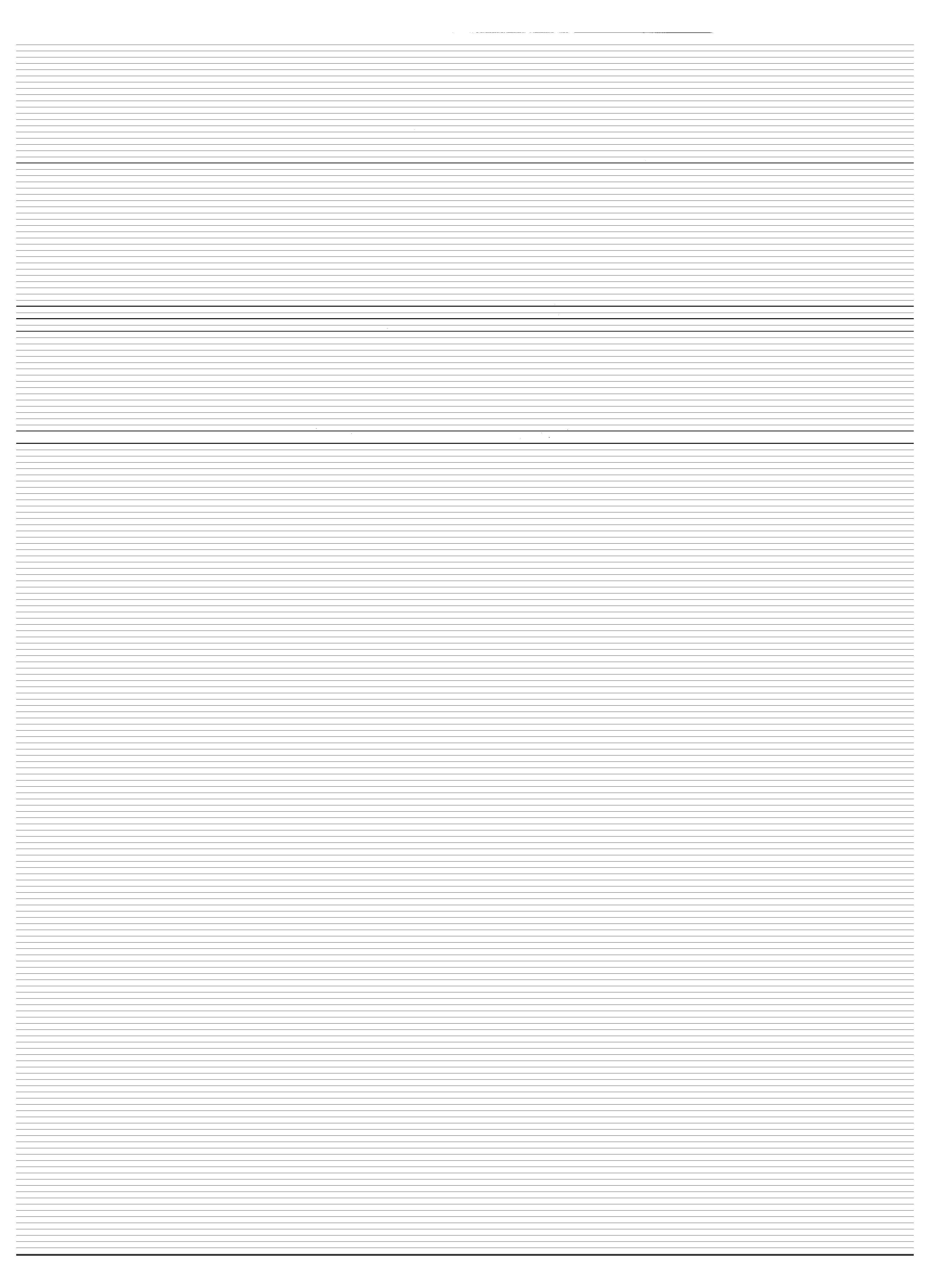
شكل رقم (٩٧): نموذج لبيانات كيس الغسيل



الفصل الثامن

تجهيزات

قسم الإشراف الداخلي



الفصل الثامن

تجهيزات قسم الإشراف الداخلي

يشمل قسم الإشراف الداخلي ثلاثة أقسام هي:-

١- قسم إشراف الغرف.

٢- قسم إشراف المناطق العامة.

٣- قسم الغسيل والكي والذي ينقسم إلى أقسام الغسيل والكي والبياضات ولكل قسم من هذه الأقسام التجهيزات الخاصة والتي سيأتي ذكرها من خلال هذا الفصل.

تجهيز مكتب مديرة الإشراف الداخلي

مديرة الإشراف الداخلي (الهاوس كبير **House Keeper**) يراعي أن يكون مكتبها في منتصف أدوار الفندق المتكررة ويجهز مكتبها بما يلي:-

١- مكتب نمطي متوسط الحجم.

٢- كرسي منجد للمكتب وكرسيين إضافيين ومنضدة صغيرة أمام المكتب.

٣- لوحة مفاتيح الغرف الاحتياطية (مرقمة).

٤- دولاب أو ثانون لحفظ الملفات والمستندات.

٥- لوحة إعلانات داخلية للقسم.

٦- جهاز كمبيوتر متصل بأقسام الفندق المختلفة.

٧- جهاز تليفون.

يلحق بمكتب مديرة الإشراف الداخلي غرفة تستخدم لحفظ الأجهزة والمعدات الخاصة بالإشراف الداخلي وتجهز بما يلي:-

١- رفوف من المعدن أو الخشب.

٢- ماكينة تلميع رخام الأرضيات الرخام والسيراميك.

٣- ماكينة غسيل السجاد.

٤- مكنسة كهربائية من النوع الذي يتحمل العمل الشاق.

٥- مساحات من البلاستيك ذات يد طويلة لتنظيف الأرضيات.

٦- مساحات من البلاستيك ذات يد قصيرة لتنظيف الشبابيك الزجاج.

٧- سلالم ألومنيوم ذات أطوال مختلفة.

٨- علامات إرشادية للتنويه على أن الأرضيات مبللة وجاري تنظيفها.

٩- وصلات كهربائية.

تجهيز مكتب مشرفة الدور

لكل دور من أدوار الفندق يوجد مكتب لمشرفة الدور وهذا المكتب يكون مجهز بما يلي:-

١- مكتب صغير وكرسي (في معظم الأحيان يكتفي بكرسي فقط).

٢- تليفون داخلي.

٣- أرفف توضع عليها البياضات.

٤- ترولي الدور يحتوي على الأدوات اللازمة من شامبو وصابون ومنظفات وأدوات تلميع وورق تواليت وكبريت وبياضات وكيس للقمامة ومطبوعات وجردل ومساحات للأرضيات والزجاج...

٥- أرفف توضع عليها أدوات النظافة المختلفة.

٦- كرسي بعجل للنزلاء المعوقين (يمكن استخدام في أكثر من دور).

٧- سراير صغيرة للأطفال.

٨- مكنسة كهربائية.

٩- ترولل للغسيل.

١٠- وصلات كهربائية.

تجهيز قسم الإشراف الداخلي بالمغسلة

تجهز أقسام الإشراف الداخلي في الفنادق بنوعين من المغاسل هما :-

١- غسالات كبيرة.

٢- غسالات صغيرة.

حيث يستخدم النوع الأول في غسيل البياضات والفوط أما النوع الثاني فيستخدم في غسيل ملابس النزلاء واليورانيوم الخاص بالعاملين بالفندق.

وبصفة عامة يجب أن تكون المغاسل المشتراة مناسبة لجميع أنواع الأنسجة بالفندق تتوقف قوة المغاسل المستخدمة بالفندق السعة الاستيعابية للفندق ومعدل الدوران به ويجب أن تتوافر عدة شروط في المكان المخصص للمغسلة هي :-

١- أن يكون هناك مصدر قوي للمياه.

٢- أن يتوافر الصرف الجيد بالمكان.

٣- أن يكون المكان جيد التهوية للتخلص من الهواء الساخن والبخار المنبعث.

٤- كذلك يجب أن تكون أرضية المكان قوية (خرسانة مسلحة مغطاة بالسيراميك).

٥- يجب أن يكون هناك ميل في أرضية المكان في اتجاه منتجات الصرف.

كذلك يلحق بقسم الغسيل ما يلي :-

١- مجففات للملابس والبياضات.

٢- أرفف متحركة لنقل الغسيل المتسخ والغسيل الذي تم تنظيفه.

٣- ماكينة كي بالسيور (كلمة مش مفهومة) لتجفيف وكي المفارش والملائات.

٤- ماكينة للغسيل الجاف وإزالة البقع.

٥- منضدة لإزالة البقع.

٦- مكاوي بخار لكي الملابس (بنطلونات وفساتين).

٧- مكاوي بالضغط (للجاكتات والقمصان).

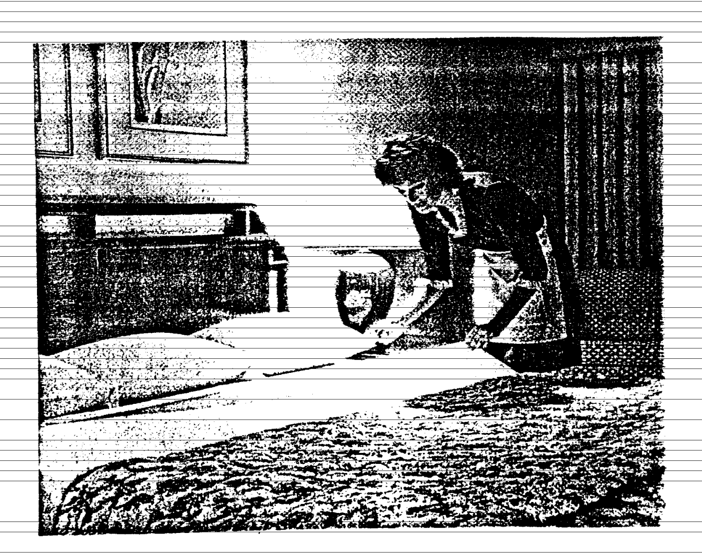
٨- معدات ثني المفروشات والبياضات.

٩- مكبس لكي الملابس الصوفية.

١٠- عروسة مانيكان لكي الفاستين.

تجهـز المغاسـل بـالأنواع المناسـبة لهـا مـن المـنظفات المختلفة أثناء تشغيلها عند افتتاح الفندق.

وفيما يلي الأشكال المختلفة لتجهيزات قسم الإشراف الداخلي بالفندق. شكل رقم (٩٨) يوضح تجهيز سراير الغرف، رقم (٩٩) يوضح شكل التروللي الخاص بقسم الإشـراف الداخلـي، رقـم (١٠٠) يوضـح تـروللي تنظيف الأرضيات،رقم (١٠١) يوضح تجهيز حمامات غرف الفندق.



شكل رقم (٩٨): تجهيز سراير الغرف بالمفارش والكوفيرتات ويلاحظ تناسق الوان المفروشات

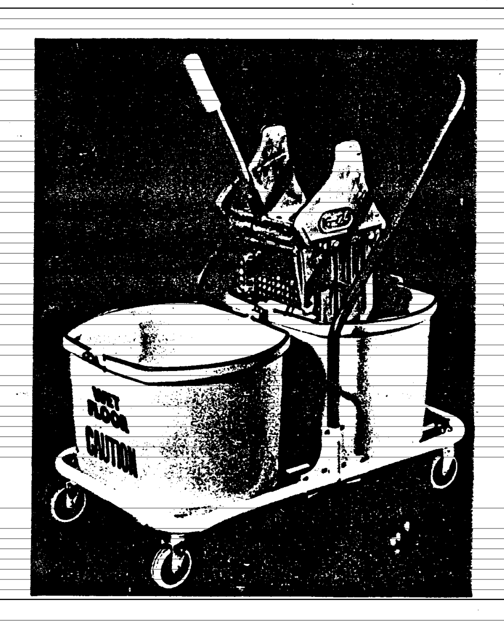
تابع شكل رقم (٩٨)



شكل رقم (٩٨): تجهيز سراير الغرف بالمفارش والكوفيرتات ويلاحظ تناسق ألوان لمفروشات



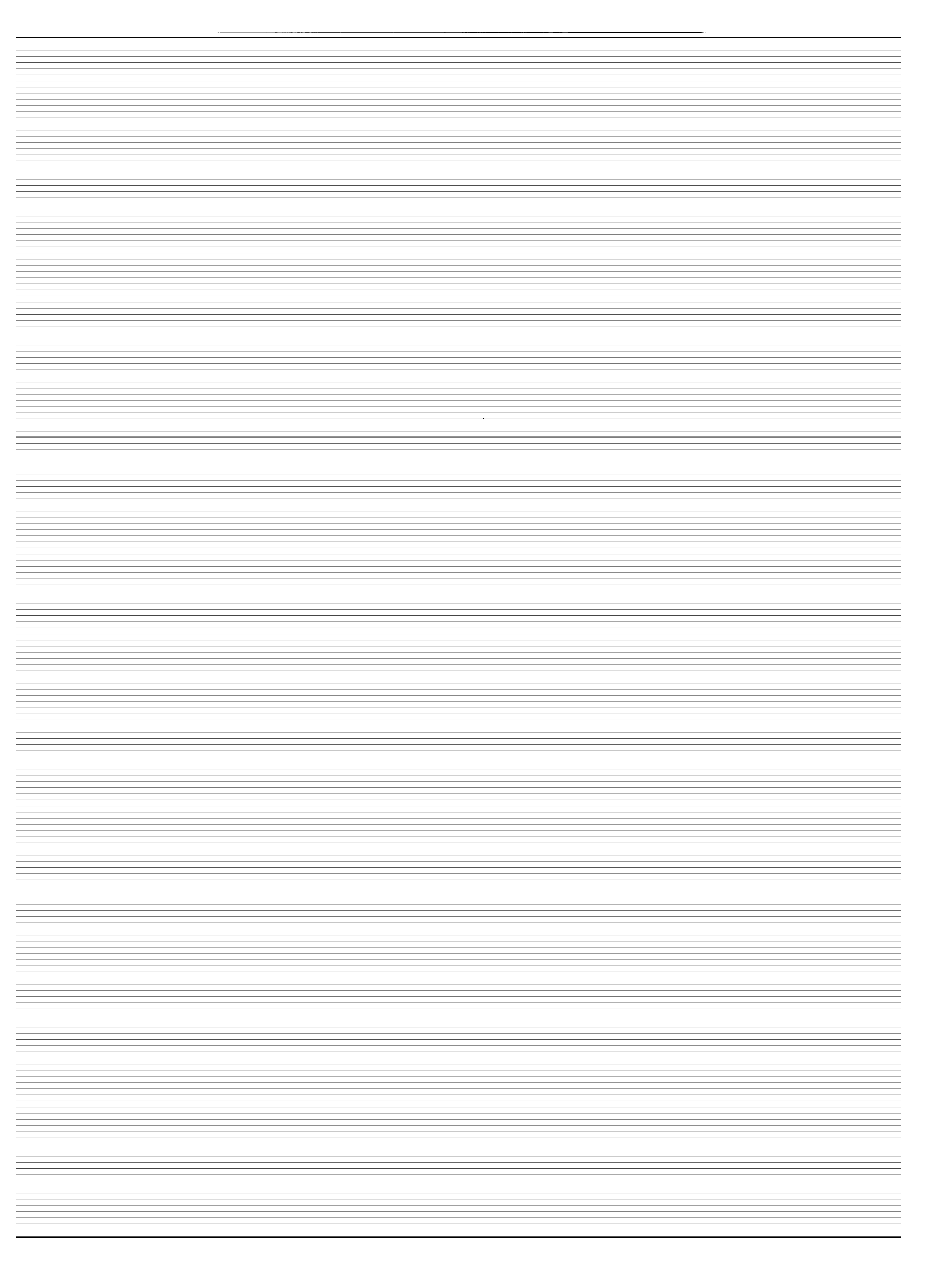
شكل رقم (٩٩): نموذج للترولي الخاص بتجهيز قسم الإشراف الداخلي والذي يستخدم في إعداد الغرف قبل قدوم النزلاء



شكل رقم (١٠٠): نموذج ترولي تنظيف الأرضيات المزدوج
Mobile twin bucket trolley



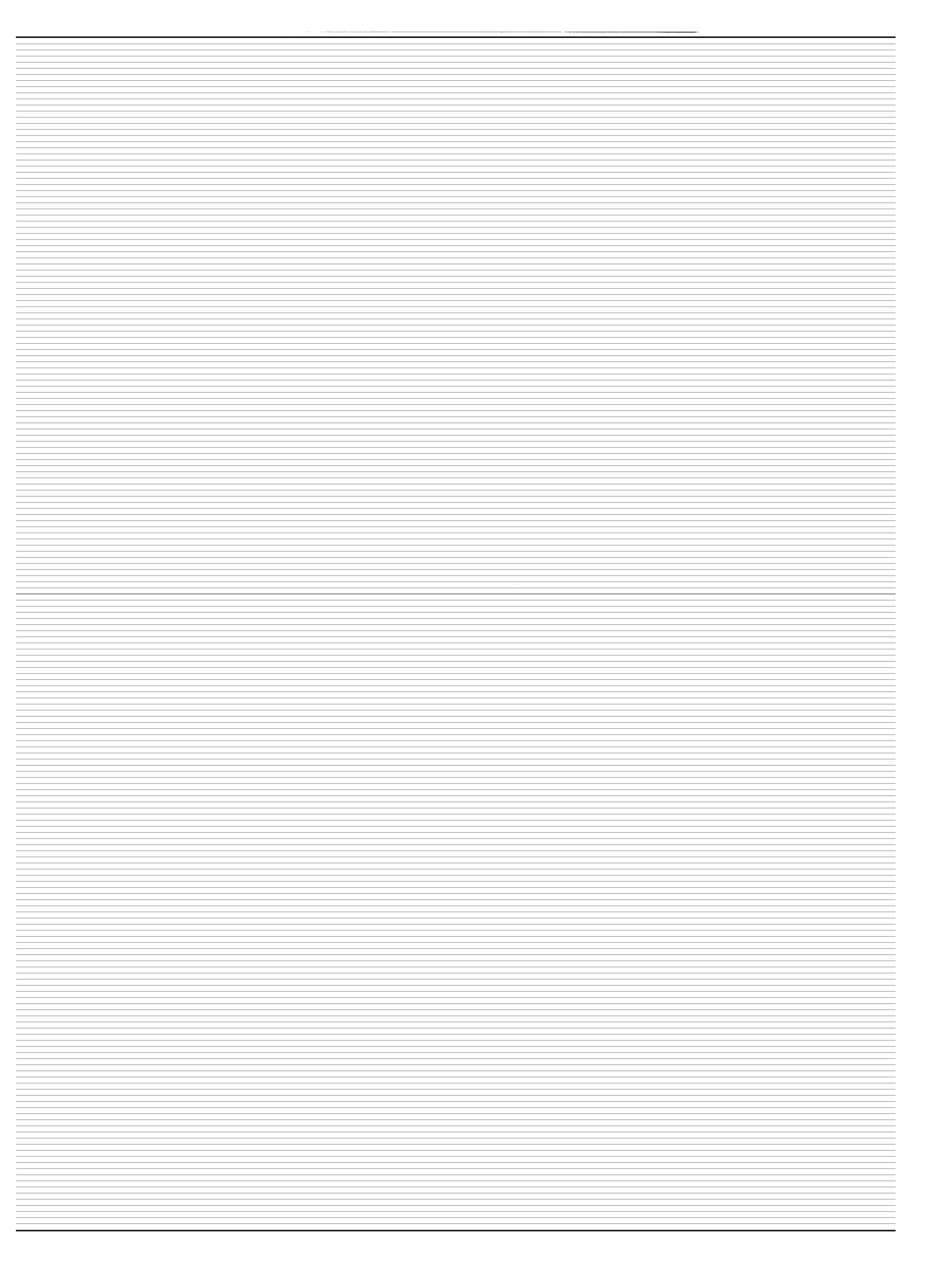
شكل رقم (١٠١): تجهيز حمامات الغرف للفندق بحوض ومرآة وإضاءة ومجفف كما
يوضح الأدوات اللازمة للتنظيف بواسطة عاملة قسم الإشراف الداخلي



الفصل التاسع

تجهيزات المكتب الأمامي

بالفنادق



الفصل التاسع

تجهيزات المكتب الأمامي بالفنادق

المكتب الأمامي يعتبر الوجه الحقيقي للفندق وعلى ضوء حسن أدائه لواجباته وحسن معاملة النزيل تتكون الفكرة الجيدة عن الفندق وذلك إذا استقبل النزيل بالترحيب والبشاشة وشعر بالرضا عن الخدمة المقدمة بالمكتب الأمامي ما يجعل النزيل يحكم مسبقاً أنه سيلقى المعاملة نفسها من الأقسام الأخرى بالفندق. كما هو معروف فإن المكتب الأمامي (قسم الاستقبال) يمثل مبيعات الغرف بالنسبة للفندق كم أنه يساعد على زيادة حجم مبيعات الأقسام الأخرى مثل قسم الأغذية والمشروبات والبار.

معظم الفنادق أدركت ما سبق بالإضافة إلى ضرورة وأهمية التخطيط السليم لاستقبال الحجز المتقدم، ولذلك تتنافس الفنادق في أهمية التجهيز الجيد للمكتب الأمامي بالأثاثات والمعدات والأدوات التي تجعله يجذب العملاء من حيث الناحية الجمالية للمكتب بالإضافة إلى تقديم الخدمات في سهولة ويسر.

باب المدخل الرئيسي للفندق

الباب الرئيسي لدخل الفندق له تصميمات مختلفة ويراعى وضع لوجو Logo الفندق على الضلف والمقابض والأنواع المختلفة من الأبواب هي:-

١- سيكوريت ذات تصميمات مختلفة ومزود بجميع الإكسسوارات.

٢- ألومونيوم ملون مع زجاج فيمية.

٣- خشب (بجميع الإكسسوارات من مقابض وزجاج فيمية).

٤- أبواب على شكل طنبور دائري بأربعة ضلف لعدم تسرب الحرارة.

٥- سيكوريت أو ألومنيوم مزود بجهاز استشعار أعلى الباب للفتح الإلكتروني.

عند تصميم الباب الخارجي للفندق يجب مراعاة أن يتناسب التصميم مع درجة الفندق والواجهة الخارجية له.

فيما يلي سيتم سرد أهم المستلزمات من المعدات والأثاث والأدوات اللازمة لتجهيز المكتب الأمامي.

أولاً: تجهيز المكتب الأمامي بالأجهزة اللازمة للحجز

تشمل المعدات والأجهزة اللازمة لعملية الحجز ما يلي:-

١- الكمبيوتر لتخزين المعلومات + منضدة خاصة به.

٢- التليفون (خط دولي).

٣- التلكس + منضدة خاصة به.

٤- جهاز فاكس بالتليفون والمنضدة.

٥- علب كروت الحجز.

٦- لوحة معدن للحجز بعدد وحدات غرف الفندق.

٧- آلة تصوير مستندات من النوع الجيد.

ويلاحظ الآن أن الفنادق الكبرى يتم الحجز بها من خلال مكتب الحجز المركزي أما في الفنادق الصغيرة فيتم الحجز بها من خلال قسم الاستقبال بالفندق نفسه.

ثانياً: تجهيز المكتب الأمامي بمعدات الأداء

١- لوحة بطاقة الغرف.

٢- لوحة الاستعلامات.

٣- لوحة المفاتيح ويمكن تصنيعها من البلاستيك مع عمل تصميم خارجي يوضح رقم الغرفة وشعار الفندق..

٤- خزائن لحفظ ودائع العملاء.

٥- خزينة صراف المكتب الأمامي.

٦- جهاز كمبيوتر متصل بالحجز المركزي.

٧- آلات حاسبة.

٨- ماكينة ناشيونال كاش.

٩- آلة عد النقود.

١٠- ماكينة تصوير.

١١- ألواح معدنية أو خشبية بأسماء قسم الاستقبال (الاستقبال – الاستعلامات – الخزينة) وتكون مكتوبة باللغة العربية والأجنبية.

١٢- ستاند صغير على الكاونتر لحامل الأعلام.

ثالثاً: تجهيز المكتب الأمامي بالأثاث والأدوات

١- كاونتر الاستقبال ذات شكل جمالي يتوافق مع ديكورات صالة الاستقبال وتستخدم به الخامات الفاخرة مثل الرخام أو الأخشاب الجيدة بالإضافة إلى أهمية تزويد الكاونتر بأدراج ذات كوالين لحفظ الأوراق والمستندات بها..

٢- ساعات حائط توضح التوقيت في أماكن مختلفة من العالم (نيويورك – روما – باريس – لندن – توقيت جرينتش).

٣- دولاب لحفظ المستندات.

٤- كراسي لموظفي المكتب بالإضافة لمكاتب ذات طراز نمطي وسط

٥- زهور طبيعية أو صناعية لتجميل المكتب.

٦- صور سياحية وخرائط سياحية.

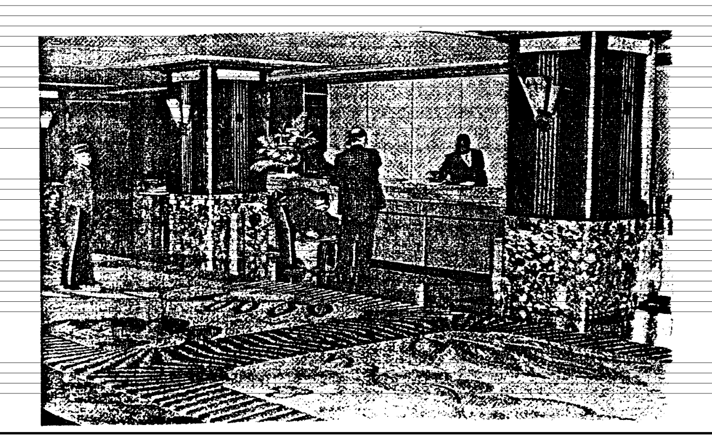
٧- إضاءة مناسبة تعطي الضوء الكافي وتثبت أعلى الكونتر.

٨- أقلام توضع على حوامل ليستخدمها النزلاء في الكتابة.

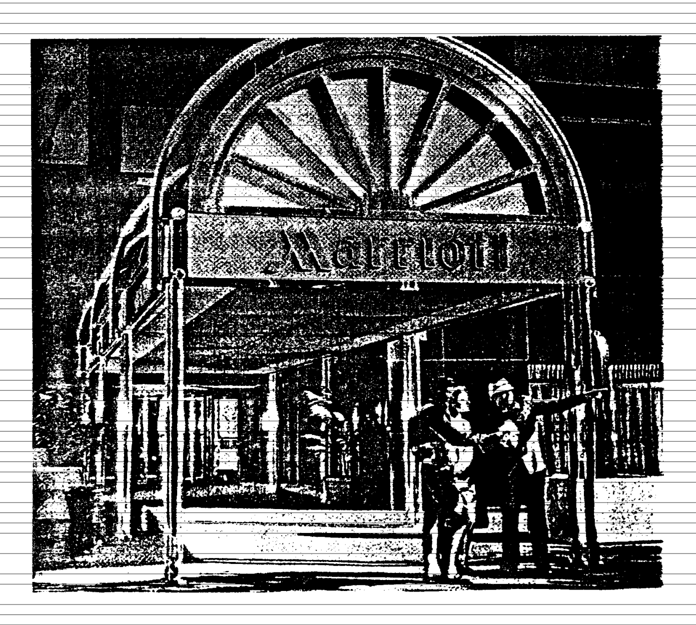
٩- منشورات دعاية توجد في حوامل ليأخذ منها النزلاء.

١٠- جهاز لاستدعاء عمال حمل الحقائب.

الأشكال التالية توضح تجهيزات المكتب الأمامي المختلفة. شكل رقم (١٠٢) يوضح المكتب الأمامي بأحد الفنادق الخمس نجوم، شكل رقم (١٠٣) يوضح مدخل فندق ماريوت بسان فرانسيسكو.



شكل رقم (١٠٢): نموذج للمكتب الأمامي بأحد فنادق الخمس نجوم يظهر فيه الكاونتر
ويلاحظ ارتباط ديكوراته بالديكور العام



شكل رقم (١٠٣): نموذج لمدخل فندق ماريوت بسان فرانسيسكو

رابعاً: تجهيز المكتب الأمامي بالمستندات اللازمة

١- بطاقات التسجيل.

٢- بطاقة طلب الحجز.

٣- كشف حصر الغرف.

٤- نماذج الإبلاغ الإداري.

٥- كشف نقدية صراف المكتب الأمامي (الفنادق الصغيرة فقط).

٦- استمارة بيان الأشغال.

٧- استمارة قائمة الحجز.

القائمة السوداء للنزلاء الغير مرغوب فيهم.

تجهيزات قسم التليفونات

١- كمبيوتر.

٢- فاكس.

٣- تليفون.

٤- جهاز تحويل المكالمات.

٥- دولاب حفظ مستندات.

٦- مكتب وكرسي لوظف الوردية (أو أكثر).

٧- ساعة حائط

تجهيز اللوبي بالفنادق (صالة الاستقبال)

ويتم تجهيز اللوبي عادة بما يلي:-

١- كراسي بأذرع (فوتيهات) لعدد شخص واحد.

٢- كنب بأذرع لعدد شخصين أو ثلاثة أشخاص.

٣- مناضد تتناسب ومساحة اللوبي ويكون ارتفاع المناضد منخفض.

٤- تليفون.

٥- طفايات سجائر (من النوع العمودي).

٦- نظام موسيقى.

٧- أحواض زهور تتناسب وتتوافق مع الديكورات والتصميمات الداخلية.

٨- لوحات فنية تعلق على الحوائط وتتناسب مع الديكور الداخلي من حيث الألوان.

٩- مكتب الأمن أو المشرف.

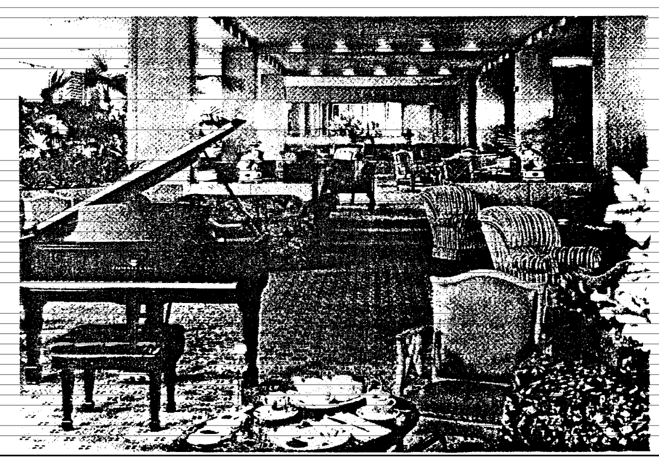
١٠- صندوق لتجميع البريد.

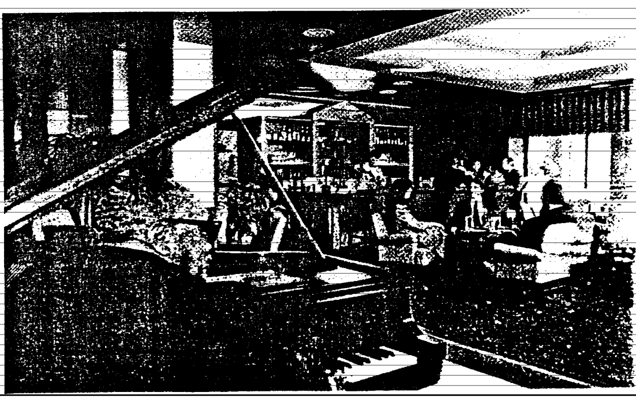
١١- أنواع مختلفة من الإضاءة تتناسب ومساحة اللوبي.

والأشكال التالية توضح الأشكال المختلفة للوبي. شكل رقم (١٠٤) يوضح نموذج فاخر للوبي أحد لفنادق، شكل رقم (١٠٥) يوضح تجهيزات اللوبي، شكل رقم (١٠٦) تجهيزات اللوبي بفنادق الخمس نجوم، رقم (١٠٧) يوضح كارت تسجيل النزلاء، رقم (١٠٨) يوضح بطاقة صندوق الأمانات، رقم (١٠٩) يوضح بيانات هامة تطبع وتلصق على التليفون أو جانبه، رقم (١١٠) يوضح نموذج الاستبيان الذي يوزع على النزلاء، رقم (١١١) يوضح نموذج لأحد المطبوعات الموزعة بالمكتب الأمامي..

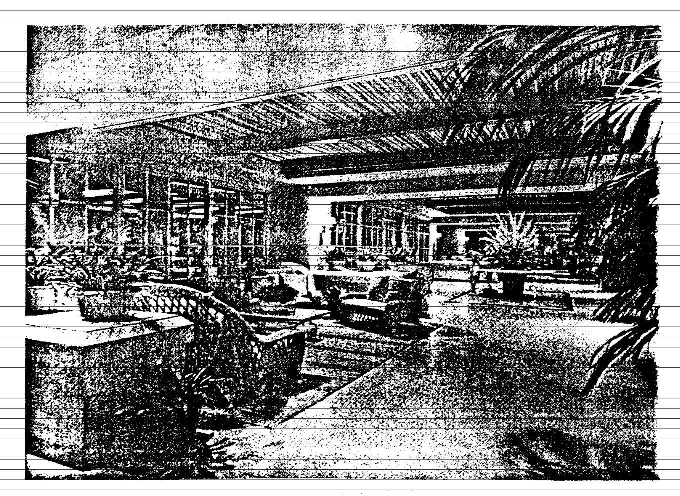


شكل رقم (١٠٤): نموذج فاخر للوبي أحد الفنادق يظهر به السلم الرئيسي والمصعد الزجاجي ويوضح الشكل التأثير الجمالي للنباتات الخضراء





شكل رقم (١٠٥): تجهيزات اللوبي ويظهر من هذه النماذج حرص الفنادق الكبرى على تجهيز اللوبي بالبيانو لإضفاء جو من المرح على النزلاء





شكل رقم (١٠٦): نماذج لتجهيزات اللوبي بفنادق الخمس نجوم ويلاحظ استخدام كراسي من الخيرزان في الشكل العلوي وكراسي فوتية في الشكل السفلي

GUEST REGISTRATION CARD

Full Name Mr./Mrs./Miss — الاسم بالكامل Last First		For Hotel use only : Room No. No. of Pax Rate
Nationality — الجنسية	Profession — الوظيفة	R / NR
Home Address — عنوان السكن		Arr. Time
Date / Place of Birth — تاريخ ومكان الميلاد		Clerk
Passport No. — رقم جواز السفر	Date / Place of Issue — محل وتاريخ الاصدار	My Account Will Be Settled ☐ Cash
Arriving From — قادم من	Destination — الجهة المقصودة	☐ American Express ☐ Visa Card
Arrival Date — تاريخ الوصول	Departure Date — تاريخ المغادرة	☐ Other

IMPORTANT : The management will not be held responsible for any valuables left in Guests Rooms.
Our Safe Deposit Boxes at the Front Desk are Free of Charge
DECLARATION : I the undersigned, declare my awareness and acceptance of hotel.
DEPARTURE POLICY (Noon Time 12:00 hrs.) at the above mentioned departure date.

إدارة الفندق غير مسؤولة عن الاشياء القيمة المتروكة في الغرف حيث يتوفر لدينا في مكتب الاستقبال صندوق للامانات مجاناً.

اقــــرار

انا الموقع ادناه .. اقر بالالتزام بقانون مغادرة الفندق في الساعة الثانية عشر ظهراً من يوم المغادرة السابق ذكره.

Signature : التـوقيـع

شكل رقم (١٠٧): نموذج لكارت تسجيل النزلاء بالمكتب الأمامي للفندق

رقم الصندوق
Key No

بطاقة صندوق أمانات
SAFE DEPOSIT CARD

الاسم .... غرفة رقم ....
Name Room No

العنوان الدائم ....
Permanent Address

اصرح استلامي صندوق الامانات المبين أعلاه، مع علمي بأن المفتاح المسلم لي هو الوحيد لهذا الصندوق واستعماله سيكون على مسؤوليتي الشخصية. في حال فقدي هذا المفتاح أتعهد تعويض الفندق بمبلغ ٥٠ د.ك لقاء تكاليف كسر واستبدال الصندوق.

I hereby acknowledge receipt of the above safe deposit box key I am aware that the key given to me is the only one made to fit the box and that its use is my personel responsibility If the key is lost, I shall reimburse the hotel for the cost of forcing and replacing the lock in the amount of K D 50

في حال عدم تسليم النزيل مفتاح الصندوق حين مغادرته يكون للفندق مطلق الحق بفتح الصندوق وازالة محتوياته بدون أي مسئولية.

The hotel reserves the right to open the box and remove contents, without liability, if key is not surrendered when guest departs from the hotel

المفوضين بالتوقيع		Date
Authorised signature (s)		
Cashier Signature		

شكل رقم (١٠٨): نموذج لبطاقة صندوق الأمانات التي تملاء حين يترك النزيل أي متعلقات (نقود – مجوهرات.....)

Telephone Reference Guide:- Digital Telephone (3,4,5,and 6 Floor only)		
Wake - Up		Press then enter wake up time and press # Example: 0630# = 6:30AM
Message		The flashing lamp indicates that someone has left a message for you. Press & listen voice message or the instruction.
Do Not Disturb		Press the lamp is lit. You will not receive incoming calls. Press again to disable
Radio	Music 1	Press to listen. Press again to close
Classical	Music 2	
Pop	Music 3	
House Keeping		Press for laundry and House Keeping Services
Room Service		Press to call Room Service
Information Or Dial 17		Press for hotel information OR dial ext. 17 for additional assistance
Press for Assistance	Operator	Press to call operator
For Local Call Dial 9		
For International call dial 8		
For Internet connection Please Contact Reception		
Do not try to disconnect your telephone or try to connect your computer with the digital line, it could damage your computer.		

شكل رقم (١٠٩): بيانات هامة تطبع وتلصق على التليفون أو توضع بجانبه لتسهل للنزيل
الحصول على أرقام التليفونات التي يستطيع من خلالها
الحصول على الخدمات المختلفة بالفندق

لأننا نهتم . نزيد أن نعرف أفضل الطرق التي تجعلنا نخدمكم أكثر من ذلك في المستقبل فالرجاء أن تعطينا لحظة من وقتك للإجابة على الملاحظات المدونة أدناه :

ماذا طلبت ؟ ....

	ممتاز	جيد	معتدل
كيف تقيم زيارتك لنا اليوم ؟			
الطعام			
الخدمة			
النظافة			

	مرتفعة	متوسطة	مقبولة
الأسعار			

اي أراء او اقتراحات أخرى ....

....

....

بالنظر الى زيارتك هذه هل تود العودة الى المطعم

نعم ☐ لا ☐

التاريخ .... الوقت ....

الاسم ....

العنوان ....

رقم الهاتف .... شكراً لك ....

شكراً على ملاحظاتك ، الرجاء وضع هذه البطاقة في الصندوق المخصص لها في المطعم او في حالة وجود شكوي يرجى الاتصال برقم : ٥٦٣٤٢٠٠ او ارسالها الى

ص.ب : ٢٧١٩٢ ، الصفاة 13072 ، الكويت

www.newpark-hotel.com • e-mail : nphotel@qualitynet

شكل رقم (١١٠): نموذج لأستبيان يوزع على النزلاء في المكتب الأمامي لمعرفة رأيهم في الخدمة المقدمة بالفندق

Enjoy yourself at one of our Multiple Facilities

You will find	سوف تجـد
At the Ground Floor	فـي الـدور الأول
Al Shallal Restaurant	مطعم الشلال
Breakfast - Lunch - Dinner	بوفيه افطار، غداء، وعشاء
L'Elysee	المطعم (الفرنسي إليزيه)
French Restaurant	أشهر المأكولات الفرنسية
Swimming Pool	حمام السباحة
Cool Drinks and Light Meals	مأكولات خفيفة
Lobby Lounge	الصالون
Daily changing cocktails	كوكتيلات ومشروبات خفيفة
where people meet people	
New Park Garden	حديقة الفندق
Mix Grill and Arabic Argilla	المشويات والارجيلية العربية

شكل رقم (١١١): نموذج لأحد المطبوعات التي توزع بالمكتب الأمامي على النزلاء والتي تساعد في تسويق الخدمات المختلفة بالفندق

وفيما يلـي شكل رقم (١١٢) يوضح تجهيز مكتب أحد مديري الفنادق، شكل رقم (١١٣) يوضـح تجهـيز مكتـب موظفـة العلاقـات العامة، شكل رقم (١١٤) يوضح تجهيزات مكتب الحجز المركزي.



شكل رقم (١١٢): تجهيز مكتب أحد مديري الفنادق



شكل رقم (١١٣): تجهيز مكتب موظفة العلاقات العامة بأحد الفنادق



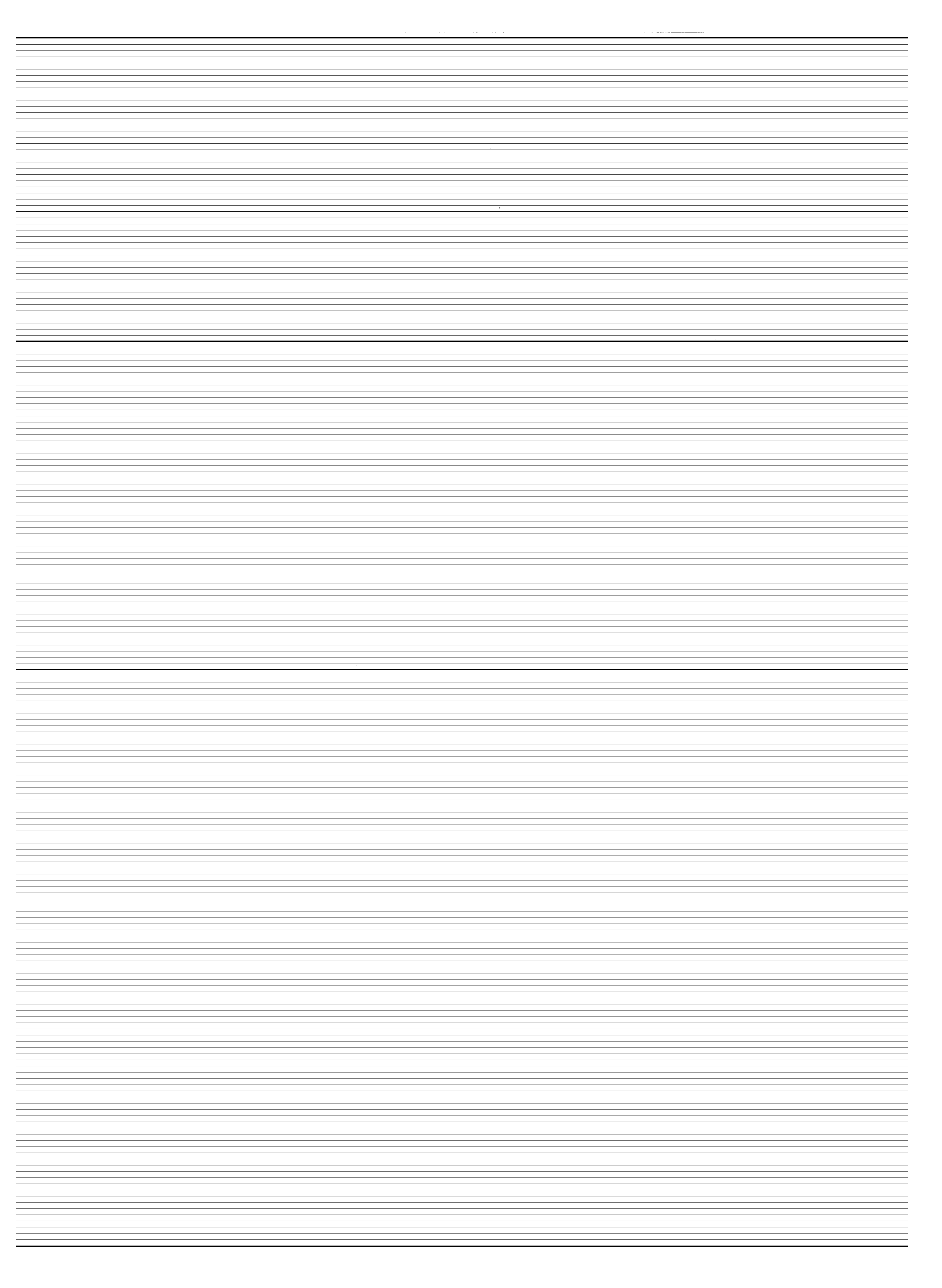
Central Reservations Office



شكل رقم (١١٤) يوضح تجهيزات مكتب الحجز المركزي ومكاتب الحجز في الفنادق

الفصل العاشر

تجهيز الأماكن العامة



الفصل العاشر

تجهيز الأماكن العامة

أولاً: تجهيز حدائق الفنادق بالمعدات

يجب أن تعطى عناية خاصة بالأماكن الخضراء بالفنادق وذلك من أجل توفير جو مميز بيئياً يكون في حد ذاته عامل من عوامل جذب العملاء إلى الفندق فيجب الاهتمام بوجود سياج أخضر حول الفندق من الخارج يراعى فيه الجهة أو الجهات التي تهب منها الرياح الشديدة الغير مرغوبة ويجب أيضاً أن يراعى التنسيق العام للحدائق والأماكن العامة بحيث تبدو كلها كوحدة واحدة.

إذا كان الفندق يحتوي على شاليهات وفيلات خاصة بجانب المبنى الرئيسي للفندق فيجب أن تحاط هذه الأماكن بأنواع الأشجار المناسبة بحيث تعطي نوع من الخصوصية لكل فيلا أو شالية وينطبق هذا لكلام أيضاً على البرك المائية النباتية والنافورات والتماثيل.

عند اختيار النباتات والأشجار وأنواع الزهور المختلفة يراعى تحملها للظروف المناخية الموجودة في منطقة الفندق. كما يجب على المسئولين عن هذه الأماكن العامة عمل إحلال للتربة إذا كانت غير مناسبة وذلك بمدها بالتربة المناسبة من أماكن أخرى.

ويتم تجهيز الحدائق بما يلي

١- عدد مناسب من الترولليات.

٢- أواني للزرع.

٣- مقصات تقليم.

٤- ماكينة قص الحشائش.

٥- رشاشات مياه حسب مساحة الحديقة.

٦- خراطيم مياه.

٧- مظلات وكراسي ومناضد.

٨- شقرف لتقليب الطبقة السطحية للتربة.

٩- فاس بلدي.

١٠- فأس فرنساوى.

١١- مسدس خراطيم (لرفع ضغط المياه).

١٢- منقرة.

١٣- كوريك.

١٤- طلمبات تضخ المياه من وحدة معالجة المجاري إلى شبكة مياه الحدائق.

١٥- قزق لنقل أواني الزرع.

ثانياً: الزراعة والتشجير

عند تجهيز الأماكن العامة والحدائق بالفندق يراعى دخول كل أو بعض هذه النباتات في تكوينها:-

١- الأشجار والشجيرات (مثل نخيل الزينة والكافور).

٢- المتسلقات.

٣- النباتات العشبية والنباتات المتسلقة.

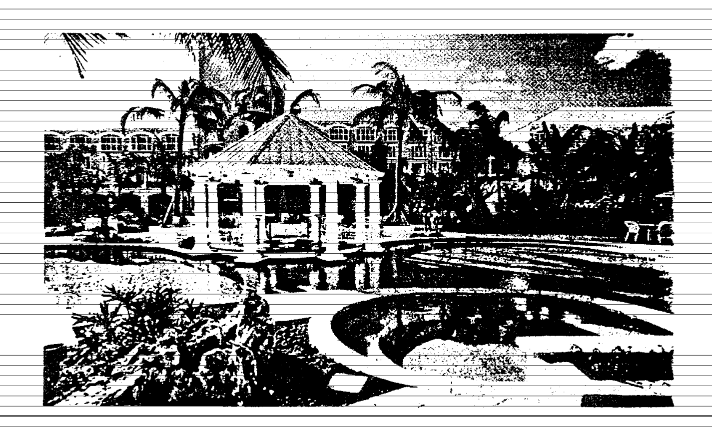
٤- الصبارات والنباتات المائية وشبه المائية إذا توافرت البرك المائية في التصميم.

٥- مسطحات خضراء من النجيل تحتوي على أحواض للنباتات المزهرة.

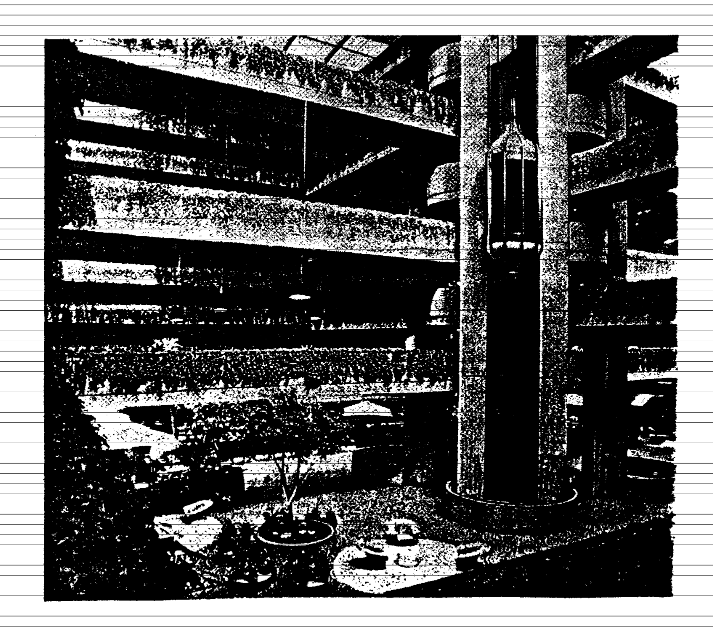
يراعى أن اختيار نوعية النباتات كما سبق الذكر يجب أن تلائم الظروف المناخية التي يقع فيها الفندق فعلى سبيل المثال إذا كان الفندق يقع على شاطئ البحر فهنا

يجب اختيار أشجار مثل الصنوبر والكازورينا حتى تستطيع تحمل الرياح البحرية الشديدة...وهكذا.

الأشكال التالية توضح تجهيزات مختلفة للأماكن العامة. شكل رقم (١١٥) يوضح نموذج للمناطق العامة بفندق خم نجوم، شكل رقم (١١٦) يوضح تنسيق لوبي أحد الفنادق، شكل رقم (١١٧) يوضح نموذج لتجهيز الأماكن العامة، شكل رقم (١١٨). يوضح تقديم خدمة الأغذية والمشروبات في الأماكن العامة بالفندق.



شكل رقم (١١٥): نموذج للمناطق العامة أمام واجهة أحد الفنادق الخمس نجوم من
نموذج لحديقة أحد الفنادق الخمس نجوم تم تقسيمها إلى برك مياه تتوسطها برجولا



شكل رقم (١١٦): تنسيق لوبي أحد الفنادق بالنباتات الخضراء



شكل رقم (١١٧): نموذج لتجهيز الأماكن العامة ويلاحظ منه استخدام الكراسي والموائد المصنعة من خشب الخيرزان



شكل رقم (١١٨): تقديم خدمة الأغذية والمشروبات في الأماكن العامة للفندق

تجهيزات حمام السباحة

١- مضخات لسحب المياه.

٢- شيك تنظيف سطح المياه.

٣- مظلات أعداد تتناسب مع عدد (النزلاء المتوقعين).

٤- كراسي (أعداد تتناسب مع عدد النزلاء المتوقعين).

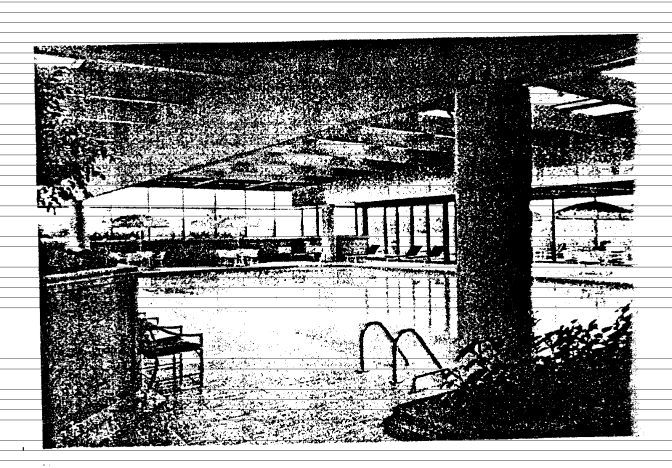
٥- شيزلونج (أعداد تتناسب مع عدد النزلاء المتوقعين).

٦- أحواض نباتات مزهرة حول الحمام.

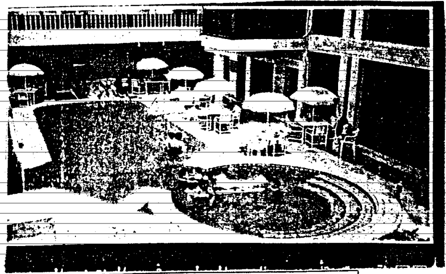
٧- وسائل للترفيه (التزحلق – كرة الماء ....).

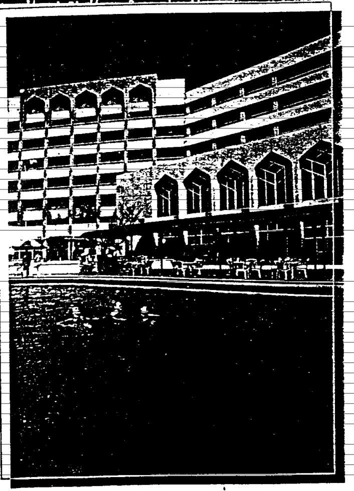
٨- الكيماويات الخاصة بتطهير وتنقية الماء.

الأشكال التالية توضح تجهيزات حمامات السباحة بالفنادق. شكل رقم (١١٩) يوضح نموذج لحمام سبحة مغطى، شكل رقم (١٢٠) نماذج لحمامات السباحة بالفنادق والتجهيزات اللازمة لها.

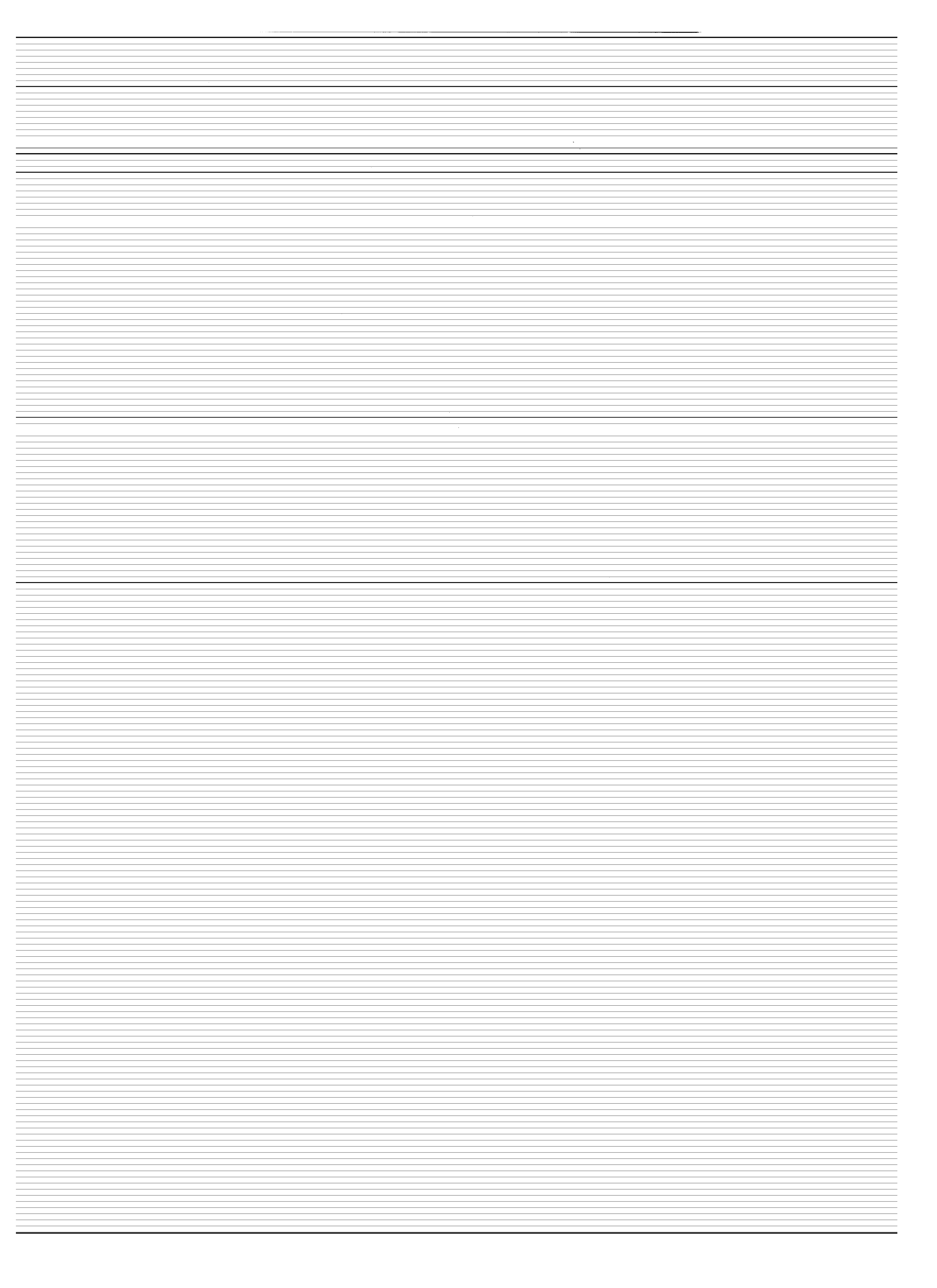


شكل رقم (١١٩): نموذج لحمام سباحة مغطى بأحد الفنادق وتظهر به التجهيزات من
كراسي ومناضد ومظلات وشيزلونج بالإضافة إلى وجود مناطق حوله تحتوي على نباتات
خضراء





شكل رقم (١٢٠): نماذج لحمامات السباحة بالفنادق والتجهيزات اللازمة لها
(مظلات – كراسي – موائد)



المراجع

المراجع العربية

الخطيب، خلود (٢٠٠٠)، العمليات الإدارية في مجال الضيافة – خدمات الأغذية والمشروبات – علم إدارة الضيافة هلا للنشر والتوزيع – الجيزة – القاهرة.

الفقي، إبراهيم (٢٠٠٢)، قوة التحكم في الذات، المركز الكندي للبرمجة اللغوية العصبية – مونتريال – كندا.

ايزيس نوار، سهير نور، منى بركات. (١٩٨٥) مبادئ علم الاقتصاد المنزلي. كلية الزراعة – جامعة الإسكندرية.

بول ب – هوايت (١٩٩٣)، فن الاستقبال "محور الإدارة الفندقية الناجحة"، ترجمة: عطية شحاتة، مكتبة مدبولي – القاهرة – مصر.

حافظ، مدحت محمد (٢٠٠١)، المكتب الأمامي الفندقي، شركة الجمهورية الحديثة – الإسكندرية – مصر.

حجازي، محمد حافظ (٢٠٠١)، الضيافة، شركة الجمهورية الحديثة – الإسكندرية – مصر.

دلبي، عدنان أحمد ونجم السيد، كيف تصبح فندقياً، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر – الإسكندرية – مصر.

- سامى، عبد القادر . المكاتب الأمامية في صناعة الفنادق. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.

- سعد الدين عشماوي: الشراء والتخزين، دار الطباعة الحديثة، القاهرة ١٩٩٦.

عاشور، أحمد صقر (١٩٩٥) – السلوك الإنساني في المنظمات – دار المعرفة الجامعية – الإسكندرية – مصر.

عبد الحميد الفرا وأحمد الياس (١٩٩٥): المأكولات وتخزينها، قطاع الكتب القاهرة

عصام كامل مصطفى، محمد خليل محمد، محمد حمادي عبد العال، حازم عبد الحميد كرارة (١٩٩٢)، مبادئ علوم وتكنولوجيا الأغذية، كلية الزراعة – جامعة الإسكندرية.

- علاء، عثمان (١٩٩٧). تكنولوجيا التجهيزات والمعدات الفندقية. منشأة المعارف. الإسكندرية.

علي عبد المجيد عبده: (١٩٨٦) إدارة المشتريات والمخازن. دار النهضة العربية، القاهرة.

علي عبد النبي، محمد حافظ حجازي (٢٠٠٠)، الشراء الفندقي، شركة الجمهورية لتحويل وطباعة الورق – الإسكندرية.

ليلى، محمد صابر الزلاقي (٢٠٠١). الإشراف الداخلي الفندقي (الدور – المهام). شركة الجمهورية الحديثة لتحويل وطباعة الورق الإسكندرية. جمهورية مصر العربية.

مصطفى، عبد الحميد (١٩٩٥)، أساسيات الإدارة الفندقية – مدخل استراتيجي، كلية التجارة – جامعة القاهرة – مصر.

منظمة الصحة العالمية ١٩٨٤. دور سلامة الغذاء في الصحة والتنمية. سلسلة التقارير الفنية رقم ٧٠٥.

نصر، فرحات (١٩٩٣). الموسوعة الفنية للتجهيزات الفندقية التطبيقية بالمشروعت السياحية والإحلال والتطوير والتجديد. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.

- نادية، إبراهيم محمد (١٩٨٨). الستائر في الديكور. دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية.

نيكرسون، جون ت.د.و رونسيفال، لويس ج. (١٩٨٥). أسس علوم الأغذية. الطبعة العربية ترجمة د. واصل محمد أبو العلا ود. صبحي سالم بسيوني. الدار العربية للنشر والتوزيع. القاهرة – نيقوسيا.

- ياسين الكاحلي (١٩٩٨). إدارة الفنادق والقرى السياحية. دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية.

يوسف، محمد حافظ الحماقي (١٩٨٨). إدارة وفن المأكولات والمشروبات (خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات).

المراجع الأجنبية:

American Home Economics Association (1975). Hand – book of Food Preparation. 7th Ed.

Birch, G.G. and Cameron, A.G. (1973). Food Science Pergamon Press.

Catherine sullivan(1990).Management Of Medical Foodserrice,Van Nostrand Rinnold,New York.

Coltman, M(1989), Introduction to Travel & Tourism. Van Nostrand Relnhold, U.S.A.

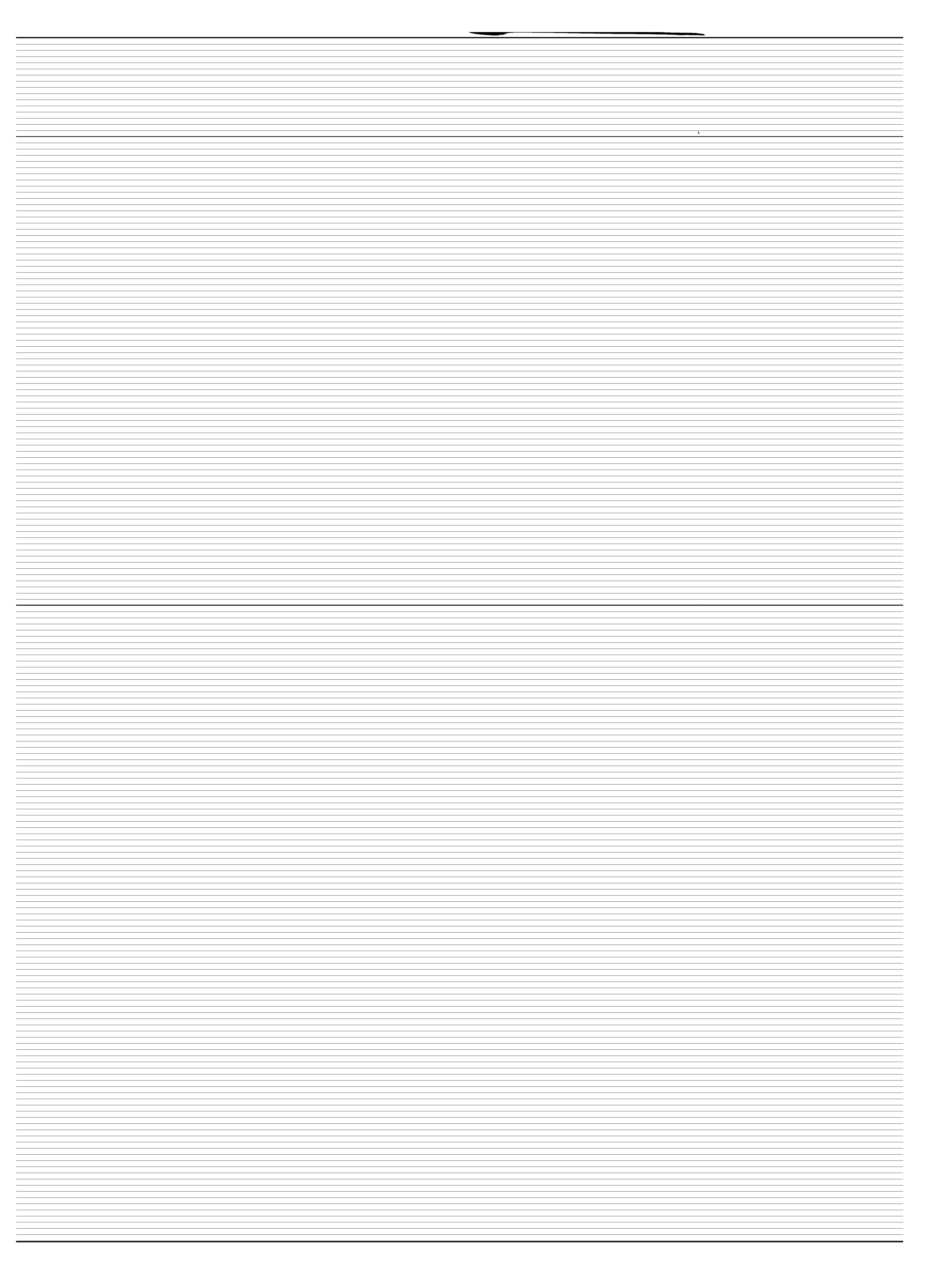
Ed scott(1991). Spas: planning, Selecting & Installing Library of Congress Catalog Card Number 90-86166.

Jack, D. Ninemeleire, (1995), Food AND Beverage Management Education Institue of the American Hotel & Motel AssocitION, Michigan, USA.

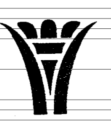
John, R. Walker (1996), Introduction To Hospitality Prentice Hall, Inc. New Jersey. USA.

Philipktlen, John Bowen, James Makens, Marketing For Hospitality and Tourism, Prentics Hall, USA, 1996.

Robert and Raye Yaller (1974), The Health Spas Woodbridge press publishing Company Sanat Barbra,California 93111.







مكتبة بستان المعرفة
لطبع ونشر وتوزيع الكتب
كفر الدوار ـ الحدائق ـ بجوار نقابة التطبيقيين
☎ ٠٤٥/٢٢٢٤٢٢٨ الإسكندرية: ٠١٢٢٣٥٣٤٨١٤